TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-02
NOMBRE:	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 08
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 90

Fecha de Vigencia: 27/11/2019

CONTROL DE REVISIONES		
ELABORÓ	**CARGO**	**FECHA**
LAURA LILIANA OLAYA SUÁREZ	Secretaria Ejecutiva	25/11/2019
ALEJANDRA VARGAS RODRIGUEZ	Auxiliar Administrativo	25/11/2019
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	**CARGO**	**FECHA**
ELIANA PRADA BELTRÁN	Coordinadora	27/11/2019
REVISÓ	**CARGO**	**FECHA**
LEONARDO CARVAJAL HERNÁNDEZ	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	27/11/2019
APROBÓ METODOLÓGICAMENTE	**CARGO**	**FECHA**
LEONARDO CARVAJAL HERNÁNDEZ	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	27/11/2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5

1. OBJETIVO 6

2. ALCANCE 6

3. BASE LEGAL 6

4. DEFINICIONES 6

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS 7

6. REGISTRO UTILIZADOS 8

7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS 8

8. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 8

8.1 RESEÑA HISTÓRICA 8
8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 9
8.3 OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES 10
8.4 FUNCIONES DEL FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES 13

9. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CON PROPOSITOS DE CERTIFICACION 14

11.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL 15

10. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO 15

10.1 PRINCIPIOS Y VALORES. 15

10.2 ELEMENTOS DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 16

11. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 28

12. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 28

12.1 CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 28
12.2 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 29
12.3 APLICABILIDAD 29
12.4 RED DE PROCESOS 30

13. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS 30

13.1 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 33
13.2 ACTIVIDADES SUBCONTRATADAS 40
13.3 REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCESOS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO 41

14. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU INTERACCIÓN CON EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES 53

15. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN 77

15.1 REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL 78

16. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 79

17. REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 79

SE ELIMINA DEL NUMERAL 11.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EL ÍTEM DE APLICABILIDAD 87
SE ACTUALIZA LA ASOCIACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD. 88

ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CON PROPOSITOS DE CERTIFICACION..... 89

- **DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS SE ACTUALIZA EN CUANTO A:..... 89**

INTRODUCCIÓN

El Manual del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN detalla el modelo de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio, con el propósito de facilitar la implementación de los procesos y sus interacciones, contempla la estructura y alcance del Sistema Integrado de Gestión y su aplicabilidad; incluye una referencia de los procedimientos documentados obligatorios exigidos por las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las caracterizaciones de los procesos del sistema, indicando claramente para cada una de ellas su objetivo, responsabilidad y la relación con las normas en mención.

El Sistema Integrado de Gestión descrito en el presente Manual está totalmente adecuado a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

1. OBJETIVO

Describir el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Fondo Rotatorio, fundamentado en los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, determinando el alcance y el cubrimiento de las actividades a través del enfoque orientado por procesos.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en relación con el Sistema Integrado de Gestión

3. BASE LEGAL

Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Capitulo 3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Título 23 TÍTULO 23. Articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno.

4. DEFINICIONES

GRUPOS DE INTERÉS: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

GRUPOS DE VALOR: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

MECI: Modelo Estándar de Control Interno.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MRE: Ministerio de Relaciones Exteriores.

PARTES INTERESADAS: Entiéndase como Grupos de Interés y Grupos de Valor.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: Corresponde al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual integra los sistemas de gestión internos (Calidad, Gestión Ambiental) y se articula con el Sistema de Control Interno.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión, vigentes en el Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro.
- Planeación Estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Caracterización de las Partes Interesadas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.
- Norma Tecnica colombiana NTC-ISO-14001:2015
- Manual Operativo Sistema de Gestión – Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

6. REGISTRO UTILIZADOS

No Aplica.

7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS

Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro.

8. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

8.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Ministerio de Relaciones Exteriores es el órgano que propone, orienta, coordina y ejecuta la política exterior o lineamientos de política exterior de Colombia, bajo la dirección del Jefe del Estado y que administra el Servicio Exterior de la República.

El Ministerio ha adoptado una estructura que responde al proceso de modernización del Estado - acorde con las nuevas realidades de la política internacional y pretende garantizar un permanente y eficaz respaldo a la formulación de la política exterior colombiana y a la labor que adelanta el servicio exterior; todo esto mediante un mayor fortalecimiento de la relación con Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares.

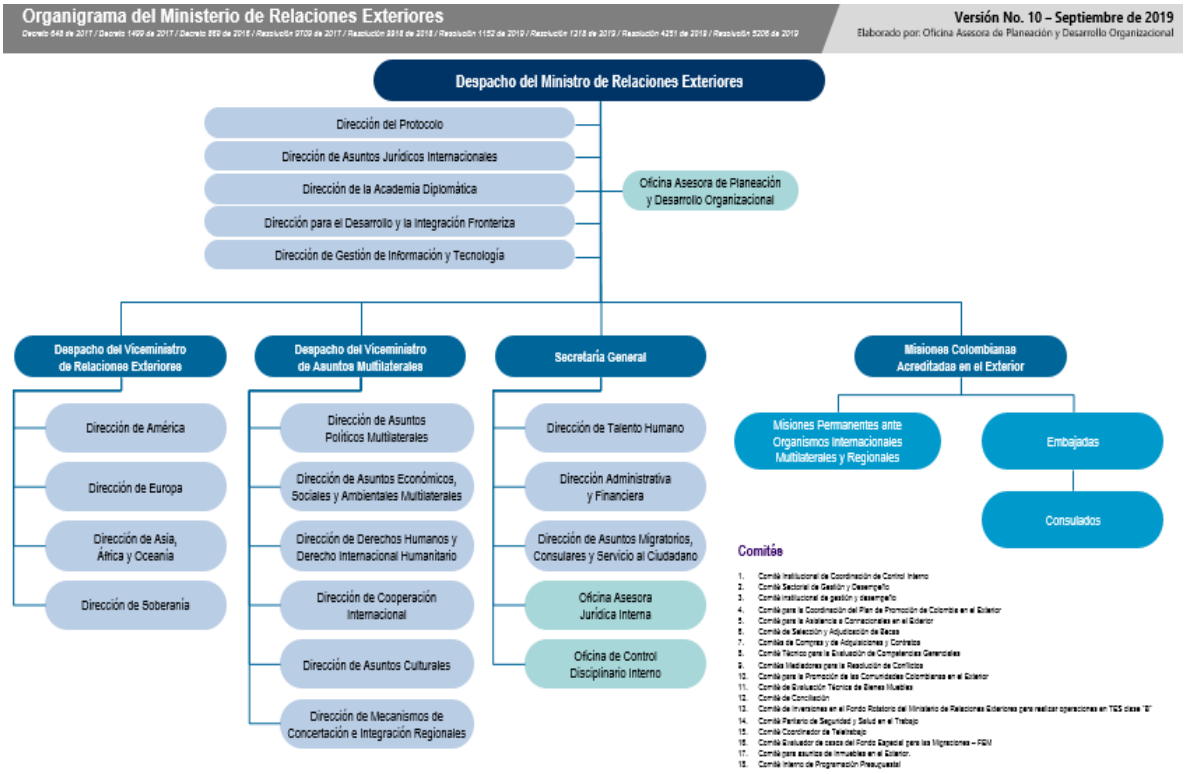
Los antecedentes históricos de la organización estructural del Ministerio de Relaciones Exteriores se remontan a la constitución de 1821. De allí en adelante se han presentado múltiples reformas que modifican su organigrama o buscan organizar y tecnificar la Cancillería y el Servicio Exterior. Entre ellas cabe destacar la realizada en 1937 que confirió autorización al Gobierno para crear la Carrera Diplomática y Consular; y la llevada a cabo en 1954 mediante la cual se creó la Biblioteca Marco Fidel Suárez.

El Ministerio de Relaciones confiere la Orden de San Carlos (nombre del palacio sede tradicional de la Cancillería Colombiana) y la Orden de Boyacá - creada por el Libertador para premiar los esfuerzos y sacrificios de los próceres de la campaña libertadora de 1819 – como uno de los galardones más valiosos que otorga la República en los grados de Gran Cruz Extraordinaria, Gran Cruz, Gran Oficial, Cruz de Plata, Comendador, Oficial y Caballero.

De otra parte, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores fue creado mediante el Decreto Ley 3180 de 1968, y mediante el Decreto Ley 20 de 1992 se le asigna naturaleza jurídica. Se define como una Unidad Administrativa Especial del Orden Nacional, dotado de personería jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Relaciones Exteriores.

Igualmente define que la gestión del Fondo Rotatorio se cumplirá, en lo pertinente, a través de la estructura, procesos y la planta de personal del Ministerio de Relaciones Exteriores. La entidad adoptará las medidas conducentes para la organización.

8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



8.3 OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

En el Decreto 869 de mayo de 2016 por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores, se define lo siguiente:

En el "Artículo 1°. Integración y dirección del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores, se señala que el Sector Administrativo de Relaciones Exteriores está integrado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y sus entidades adscritas y vinculadas.

Entidades adscritas al Ministerio de Relaciones Exteriores:

1. Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.
2. Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Teniendo en cuenta que todos los procesos que hacen parte del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores están inmersos en los procesos del Ministerio, por ende, esta Entidad que no cuenta con estructura ni planta de personal propia y cuyo objeto social se desarrolla a través de los procesos del Ministerio, no está en la obligación de implementar independientemente el Sistema Integrado de Gestión, sino que hace parte de la implementación que ha llevado a cabo el Ministerio.

OBJETIVO

El Ministerio de Relaciones Exteriores es el organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores y le corresponde, bajo la dirección del Presidente de la República, formular, planear, coordinar, ejecutar y evaluar la política exterior de Colombia, las relaciones internacionales y administrar el servicio exterior de la República.

FUNCIONES

1. Formular y proponer al Presidente de la República la política exterior del Estado colombiano.
2. Ejecutar, de manera directa o a través de las distintas entidades y organismos del Estado, la política exterior del Estado colombiano.
3. Evaluar la política exterior del Estado colombiano y proponer los ajustes y modificaciones que correspondan.
4. Mantener, en atención a las necesidades e intereses del país, relaciones de todo orden con los demás Estados y Organismos Internacionales, directamente o por medio de las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares colombianas acreditadas en el exterior.

5. Promover y salvaguardar los intereses del país y de sus nacionales ante los demás Estados, organismos y mecanismos Internacionales y ante la Comunidad Internacional.
6. Ejercer como interlocutor, coordinador y enlace para todas las gestiones oficiales que se adelanten entre las entidades gubernamentales y los gobiernos de otros países, así como con los organismos y mecanismos internacionales.
7. Participar en la formulación, orientación, integración y armonización de las políticas y programas sectoriales que competen a las diferentes entidades del Estado, cuando tengan relación con la política exterior.
8. Articular las acciones de las distintas entidades del Estado en todos sus niveles y de los particulares cuando sea del caso, en lo que concierne a las relaciones internacionales y la política exterior del país, en los ámbitos de la política, la seguridad, la economía y el comercio, el desarrollo social, la cultura, el medio ambiente, los derechos humanos, el derecho internacional humanitario, la ciencia y la tecnología y la cooperación internacional, con fundamento en principios de equidad, reciprocidad y conveniencia nacional.
9. Otorgar el concepto previo para la negociación y celebración de tratados, acuerdos y convenios internacionales, sin perjuicio de las atribuciones constitucionales del Jefe de Estado en la dirección de las relaciones internacionales.
10. Participar en los procesos de negociación, con la cooperación de otras entidades nacionales o territoriales, si es del caso, de instrumentos internacionales, así como hacer su seguimiento, evaluar sus resultados y verificar de manera permanente su cumplimiento.
11. Promover y fortalecer la capacidad negociadora de Colombia en relación con los demás sujetos de Derecho Internacional.
12. Participar en la formulación y en la ejecución de la política de comercio exterior y de integración comercial en todos sus aspectos.
13. Orientar y formular la política de cooperación internacional en sus diferentes modalidades y evaluar su ejecución.
14. Conformar y definir, en consulta con las autoridades sectoriales correspondientes, el nivel de las delegaciones que representen al país en las reuniones internacionales de carácter bilateral y multilateral.

15. Presidir las delegaciones que representen al país, cuando así lo disponga el Presidente de la República, en las reuniones de carácter bilateral y multilateral o encomendar dicha función, cuando a ello hubiere lugar, a otras entidades.
16. Administrar el Servicio Exterior de la República y adoptar las medidas necesarias para que opere de conformidad con los lineamientos y prioridades de la política exterior.
17. Formular, orientar, ejecutar y evaluar la política migratoria de Colombia y otorgar las autorizaciones de ingreso de extranjeros al país, en coordinación con el Departamento Administrativo de Seguridad.
18. Formular, orientar, ejecutar y evaluar la política exterior en materia de integración y desarrollo fronterizo, en coordinación con las autoridades sectoriales del orden nacional y territorial, cuando sea del caso.
19. Impulsar, articular, financiar o cofinanciar la implementación de programas y proyectos de desarrollo e integración fronteriza en coordinación con las autoridades sectoriales del Orden Nacional, las entidades territoriales y los organismos de cooperación internacional competentes para la ejecución de estos, de acuerdo con lo que determine el Plan Nacional de Desarrollo.
20. Formular y ejecutar actividades de protección de los derechos de los colombianos en el exterior y ejercer las acciones pertinentes ante las autoridades del país donde se encuentren, de conformidad con los principios y normas del Derecho Internacional.
21. Aplicar el régimen de privilegios e inmunidades a los cuales se ha comprometido el Estado colombiano.
22. Tramitar la naturalización de extranjeros y aplicar el régimen legal de nacionalidad en lo pertinente.
23. Expedir los pasaportes y autorizar mediante convenios con otras entidades públicas, su expedición, cuando lo estime necesario.
24. Actuar como Secretaría Técnica de la Comisión Asesora de Relaciones Exteriores.
25. Ejercer las demás atribuciones que le confiera la ley o le delegue el Presidente de la República.

8.4 FUNCIONES DEL FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

1. Comprar y vender, permutar, arrendar y tomar en arrendamiento bienes muebles e inmuebles con destino al servicio del Ministerio de Relaciones Exteriores, de las misiones diplomáticas y consulares,

oficinas y residencias de tales funcionarios en el exterior, cuando fuere el caso y de sus propias dependencias.

2. Contratar la construcción, remodelación, adecuación y mantenimiento de los bienes necesarios para el buen funcionamiento del Ministerio, las misiones diplomáticas y consulares, oficinas y residencias de tales funcionarios en el exterior, cuando fuere el caso y para su propia actividad.
3. Disponer y contratar la impresión de las libretas para pasaportes y de los diversos formularios para adelantar gestiones para el Ministerio. Es entendido que la expedición misma de pasaportes, así como la autorización a extranjeros para ingresar al país constituye una función del Ministerio de Relaciones Exteriores no delegable.
4. Dar de baja y enajenar los bienes obsoletos, en desuso o inservibles de su propiedad y del Ministerio de Relaciones Exteriores, sin sujeción a ningún procedimiento especial.
5. Manejar los recursos a su cargo en moneda nacional o extranjera de acuerdo con las necesidades del Ministerio de Relaciones Exteriores y del servicio exterior.
6. Adquirir créditos en el país o en el exterior, previa comprobación de su capacidad financiera para atender el servicio de la deuda, y previa autorización del Ministerio de Hacienda y Crédito Público cuando legalmente fuere necesaria.
7. Financiar y cubrir gastos generales del Ministerio de Relaciones Exteriores para su eficaz funcionamiento y la oportuna prestación de servicios.
8. Celebrar todos los actos y contratos, incluidos los de fiducia, que resulten necesarios para atender oportuna y eficientemente las necesidades del Ministerio de Relaciones Exteriores y del servicio exterior.
9. Las demás que le atribuya la ley y las que sean propias de su naturaleza y objetivos.

9. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CON PROPOSITOS DE CERTIFICACION

El sistema integrado de Gestión es aplicable a todos los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio.

11.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental para el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio:

Ministerio de Relaciones Exteriores

Formulación, planeación, coordinación, ejecución y evaluación de la política exterior de Colombia, las relaciones internacionales y administración del servicio exterior de la República.

Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores
Manejo de los recursos del presupuesto nacional que le sean destinados para la adquisición y administración de los bienes muebles e inmuebles necesarios para el cumplimiento de las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Tanto para el Ministerio de Relacines Exteriores como para el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores el Sistema de Gestión aplica para las sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C.

10. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO

10.1PRINCIPIOS Y VALORES.

Los principios en los que se basa el funcionamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio al igual que los valores institucionales, se encuentran definidos en el Código de Integridad (GH-CE-01) del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

10.2ELEMENTOS DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

Nuestra misión es desarrollar una política exterior responsable, innovadora y constructiva, orientada a participar de manera proactiva en la escena internacional, para proyectar los intereses de Colombia en el mundo.

VISIÓN

Nuestra visión a 2022 es que Colombia ocupará con toda propiedad el lugar de liderazgo que le corresponde en el concierto de las naciones, a través de la participación con innovación en la construcción de respuestas a los grandes problemas globales (terrorismo, abordaje del Problema Mundial de las Drogas, corrupción, ausencia de democracia, cambio climático, entre otros) y por medio de las acciones diplomáticas necesarias para que Colombia sea un referente cultural, educativo y turístico, así como en materia de sostenibilidad, emprendimiento y CTI (ciencia, tecnología e innovación).

OBJETIVOS INSTITUCIONALES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

1. **Participar responsable y sosteniblemente en los escenarios internacionales, especialmente de carácter multilateral, en defensa de la seguridad y la estabilidad internacionales, privilegiando el compromiso con la democracia representativa y el Estado de Derecho.**

   Estrategias:

   - Renovación, innovación y fortalecimiento del Sistema Interamericano y cumplimiento activo de las obligaciones de Colombia como firmante de la Carta de la Organización de Estados Americanos y signatario de la Carta Democrática Interamericana.

- Ejecución de una activa diplomacia para el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Liderazgo en acciones de la agenda multilateral para prevenir y luchar contra la corrupción y fortalecer los mecanismos de cooperación internacional con el logro de resultados concretos.
- Promoción de relaciones respetuosas y responsables con actores del Sistema Internacional en materia de derechos humanos, privilegiando la transparencia y el intercambio de buenas prácticas en su promoción y protección.
- Activismo de Colombia en los espacios multilaterales que promueven el desarme y la no proliferación, en aquellos en donde se definen estrategias para luchar de manera mancomunada contra los delitos transnacionales, y en especial recuperar el papel de Colombia como líder en el abordaje del Problema Mundial de las Drogas.

2. **Fortalecer y promover los intereses nacionales a través de relaciones bilaterales diversificadas, tanto en términos geográficos como temáticos, y la creación de una nueva política de diplomacia pública que permita difundir el poder blando de Colombia frente a actores tradicionales y no tradicionales.**

Estrategias:

- Estructuración de una metodología para el diagnóstico del poder blando de Colombia, dando especial prelación a la Economía Naranja, a partir la cual se diseñará una política y estrategia de diplomacia pública, identificando las prioridades geográficas y estratégicas.
- Fortalecimiento de la diplomacia cultural colombiana, vinculando la educación, el deporte, la enseñanza del español y la promoción de las expresiones culturales del país, como herramientas de política exterior.
- Consolidación de una diplomacia económica y comercial, en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, así como en asocio con Procolombia.

3. **Promover los intereses de Colombia en los Mecanismos de Concertación e integración Regionales, y renovar el compromiso y liderazgo del país en los mismos.**

Estrategias:

- Apoyo a todos los esfuerzos y el empleo de todas las herramientas y recursos diplomáticos y políticos disponibles, de conformidad con el derecho internacional, de forma tal que contribuyan a la creación de condiciones favorables para el restablecimiento de la democracia y el Estado de Derecho en Venezuela, en el objetivo de que los ciudadanos venezolanos puedan vivir en libertad.
- Fortalecimiento de los espacios de integración y concertación regionales.
- Liderazgo en iniciativas dentro de los mecanismos de integración y concertación regional en temas de interés estratégico para el país que permitan el posicionamiento internacional y contribuyan al crecimiento económico sostenido, el desarrollo sostenible y redunden en beneficios tangibles para los ciudadanos.
- Liderazgo en acciones estratégicas, integrales y eficaces por parte del Grupo de Lima.

4. **Desarrollar una nueva política migratoria integral que considere las nuevas dinámicas migratorias a las que se enfrenta Colombia como país emisor, receptor y de tránsito de migrantes.**

Estrategias:

- Fortalecimiento del servicio consular con más y mejores servicios para los connacionales que habitan en el exterior.
- Creación e implementación de la línea de trabajo “Siempre colombianos”.
- Creación e implementación del Plan de Apoyo para los colombianos en el Exterior (PACE), por medio del cual identificar las necesidades de los connacionales y emprender acciones que permitan mitigar las necesidades detectadas.

5. **Liderar una nueva política de fronteras que fomente el desarrollo integral y diferenciado de las regiones, los departamentos, municipios y corregimientos fronterizos colombianos.**

Estrategias:

- Fortalecimiento de los Planes Binacionales de Desarrollo Fronterizo, que permitan la ejecución conjunta de programas y proyectos transfronterizos para el beneficio de las comunidades limítrofes.
- Desarrollo de acciones diplomáticas para la defensa de los intereses nacionales de Colombia frente a posibles amenazas que deriven en la vulneración de su integridad territorial o de su soberanía, o en el uso o explotación indebida de sus recursos.
- Desarrollo de una soberanía integral y en defensa de los derechos de Colombia con todos sus vecinos, conforme al derecho internacional.
- Coordinación de las iniciativas de cooperación internacional que se direccionen hacia los municipios y departamentos de frontera.

6. **Liderar una estrategia nacional que permita consolidar la oferta y la demanda de cooperación internacional en función de los objetivos de la política exterior y los pilares del "Plan Nacional de Desarrollo: Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".**

Estrategias:

- Consolidación de Colombia como socio estratégico oferente de Cooperación Sur- Sur para afianzar su posicionamiento a nivel internacional.
- Orientación de la cooperación internacional para el desarrollo sostenible hacia los territorios con mayores necesidades, en alineación con los intereses nacionales.
- Fortalecimiento de los mecanismos de coordinación y seguimiento de la Cooperación Internacional.

7. **Fortalecer profesional e institucionalmente al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, así como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.**

Estrategias:

- Coordinación de la acción exterior del Estado Colombiano en materia internacional a través de la puesta en marcha de la instancia de Alto Nivel.
- Fortalecimiento de la Carrera Diplomática y Consular, y de la meritocracia.
- Fortalecimiento de las competencias, reconocimiento, motivación y calidad de vida del talento humano.
- Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Diseño e implementación de una plataforma de gestión de la política exterior y la evaluación constante del trabajo de las Embajadas y Consulados de Colombia en el mundo.
- Desarrollo de un modelo de gestión de Tecnologías de la Información ágil, eficiente e innovador, en el marco de las políticas de Gobierno Digital.
- Mejoramiento de los servicios que presta la Cancillería a través de la racionalización de trámites y procesos en el marco del programa "Estado Simple, Colombia ágil", a la par con un mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Mejoramiento de la infraestructura física de las sedes y la apertura de representaciones diplomáticas en atención a las prioridades de la política exterior.
- Disminución del volumen de procesos judiciales a través de un adecuado tratamiento a las actuaciones administrativas y posterior representación judicial.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. Optimizar el consumo de agua en las sedes del Ministerio ubicadas en la ciudad de Bogotá.

2. Optimizar el consumo de energía en las sedes del Ministerio ubicadas en la ciudad de Bogotá.

3. Fomentar la cultura del cuidado y protección del medio ambiente en los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

4. Promover el consumo responsable de insumos, materias primas, que son necesarias para llevar a cabo los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

5. Mejorar la gestión de los residuos peligrosos que se generan en las sedes del Ministerio ubicadas en la ciudad de Bogotá.

6. Mejorar la gestión de los residuos aprovechables y no aprovechables que se generan en las sedes del Ministerio ubicadas en la ciudad de Bogotá.

POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en desarrollo de sus funciones y comprometido con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión propondrá, orientará, coordinará y ejecutará la Política Exterior, administrando los recursos y el Servicio Exterior de la República en condiciones de oportunidad y conveniencia, y para ello nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión establece las siguientes intensiones:

- Consolidar una política exterior responsable y sostenible en los escenarios multilaterales, fortalecida a nivel bilateral y temático, y con un compromiso regional de Colombia con América Latina.
- Impulsar el desarrollo de una nueva política migratoria y una nueva política de fronteras.
- Liderar una estrategia de cooperación internacional orientada a los objetivos de política exterior y en concordancia con los pilares del Plan Nacional de Desarrollo.

- Garantizar que los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores se realicen con estándares de calidad y de fácil acceso.
- Promover la protección del medio ambiente, mediante la reducción de los impactos negativos derivados de las actividades propias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Promover las competencias, reconocimiento, motivación y calidad de vida del Talento Humano.
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Gestionar la información con un enfoque de conservación y clasificación adecuada durante su ciclo de vida, adoptando las disposiciones de la Ley General de Archivos, la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos Personales.
- Avanzar en la transformación digital con más y mejores servicios para los connacionales, mejoramiento y automatización de procesos, generación de información para la toma de decisiones y la transparencia de la entidad, garantizando un ambiente de seguridad.
- Establecer Políticas de Prevención del daño antijurídico, a efecto de disminuir la actividad litigiosa y evitar demandas en contra de la entidad que puedan afectar el patrimonio del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Cumplir con las necesidades de las partes interesadas.
- Cumplir con la normatividad aplicable y vigente.

MARCO DE REFERENCIA PARA LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD
El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en desarrollo de sus funciones y comprometido con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.	7. Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
Propondrá, orientará, coordinará y ejecutará la Política Exterior, administrando los recursos	7. Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
y el Servicio Exterior de la República en condiciones de oportunidad y conveniencia	1. Desarrollar una política migratoria integral que considere las nuevas dinamicas migratorias a las que se enfrenta Colombia como pais emisor, receptor y de transito de migrantes.
	7. Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, así como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD
Consolidar una política exterior responsable y sostenible en los escenarios multilaterales, fortalecida a nivel bilateral y temático, y con un compromiso regional de Colombia con América Latina.	1. Participar responsable y sosteniblemente en los escenarios internacionales, en defensa de la seguridad y la estabilidad internacionales, privilegiando el compromiso con la democracia representativa y el Estado de Derecho.
	2. Fortalecer y promover los intereses nacionales a traves de relaciones bilaterales diversificadas, tanto en terminos goegraficos como tematicos, y la creación de una nueva politica de diplomacia publica que permita difundir el poder blando de Colombia frente a actores tradicionales y no tradicionales.
	3. Promover los intereses de Colombia en los Mecanismos de Concertación e integración Regionales, y renovar el compromiso y liderazgo del pais en los mismos.
Impulsar el desarrollo de una nueva política migratoria y una nueva política de fronteras.	4. Desarrollar una nueva politica migratoria integral que considere las nuevas dinamicas migratorias a las que se enfrenta Colombia como pais emisor, recepctor y de transito de migrantes.
Liderar una estrategia de cooperación internacional orientada a los objetivos de política exterior y en concordancia con los pilares del Plan Nacional de Desarrollo.	6. Liderar una estrategia nacional que permite consolidar la oferta y la demanda de cooperación internacional en función de los objetivos de politica exterior y los pilares del “Plan Nacional de Desarrollo: Pacto por Colombia, Pacto por la

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD
	Equidad".
Garantizar que los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores se realicen con estándares de calidad y de fácil acceso.	7. Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
	Estrategia: 7.7 Mejoramiento de los servicios que presta la Cancilleria a través de la racionalización de trámites y procesos en el marco del programa "Estado Simple, Colombia Ágil", a la par con un mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
Promover la protección del medio ambiente, mediante la reducción de los impactos negativos derivados de las actividades propias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.	7.Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
	7.4 Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD
Promover las competencias, reconocimiento, motivación y calidad de vida del Talento Humano.	7.Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. 7.3 Fortalecimiento de la Carrera Diplomatica y Consular, y de la meritocracia. 7.4 Fortalecimiento de las competencias, reconocimiento, motivación y calidad de vida del Talento Humano.
Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	7.Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. 7.4 Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Gestionar la información con un enfoque de conservación y clasificación adecuada durante su ciclo de vida, adoptando las disposiciones de la Ley General de Archivos, la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos Personales.	7.Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. 7.4 Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Avanzar en la transformación digital con	7. Fortalecer profesional e institucionalmente al

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD
más y mejores servicios para los connacionales, mejoramiento y automatización de procesos, generación de información para la toma de decisiones y la transparencia de la entidad, garantizando un ambiente de seguridad.	ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. 7.7 Mejoramiento de los servicios que presta la Cancilleria a traves de la racionalización de tramites y procesos en el marco del programa “Estado Simple, Colombia Agil”, a la par con un mejor uso de las tecnologias de la información y las comunicaciones.
Establecer Políticas de Prevención del daño antijurídico, a efecto de disminuir la actividad litigiosa y evitar demandas en contra de la entidad que puedan afectar el patrimonio del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.	7. Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. 7.9 Disminución del volumen de procesos judiciales a traves de un adecuado tratamiento a las actuaciones administrativas y posterior representación judicial.
Cumplir con las necesidades de las partes interesadas. Cumplir con la normatividad aplicable y vigente.	7. Fortalecer profesional e institucionalmente al ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, asi como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. 7.4 Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

11. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La estructura de la documentación del Sistema Integrado de Gestión está definida en el documento GD-GS-03 Elaboración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión, que busca establecer los lineamientos generales para la elaboración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cuenta con mecanismos de control que le permiten mantener los documentos del Sistema Integrado de Gestión en las versiones vigentes, con las revisiones y aprobaciones requeridas, al igual que se les conserva libres de daños y se previene su pérdida.

El control de registros y documentos se complementa con la obligación de aplicar las Tablas de Retención Documental.

El normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, instrumento virtual de consulta normativa, que se visualiza a través del sitio web oficial, permite a la Entidad delimitar su ámbito de responsabilidad legal, contar con un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios dentro del marco legal.

12. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

12.1 CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Manual del Sistema Integrado de Gestión es un documento controlado, por lo tanto, la revisión, aprobación, modificación, actualización y distribución se ciñe a los parámetros establecidos en el procedimiento de control de documentos (GD-PT-02).

12.2Planificación de Cambios al Sistema Integrado de Gestión

Cuando se presenten cambios que generen alto impacto en el Sistema Integrado de Gestión la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional deberá realizar conjuntamente con las dependencias del ministerio asociadas, la elaboración del respectivo plan de trabajo en el cual se deberán incluir las actividades a implementar en los diferentes procesos para mantener la integridad del Sistema Integrado de Gestión, los recursos necesarios y los responsables.

La creación o eliminación de procesos del Sistema Integrado de Gestión serán presentadas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con su respectiva justificación para su aprobación. Una vez aprobada la creación o eliminación de procesos la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con las dependencias involucradas analiza la incidencia en el Sistema Integrado de Gestión y actualiza la documentación necesaria.

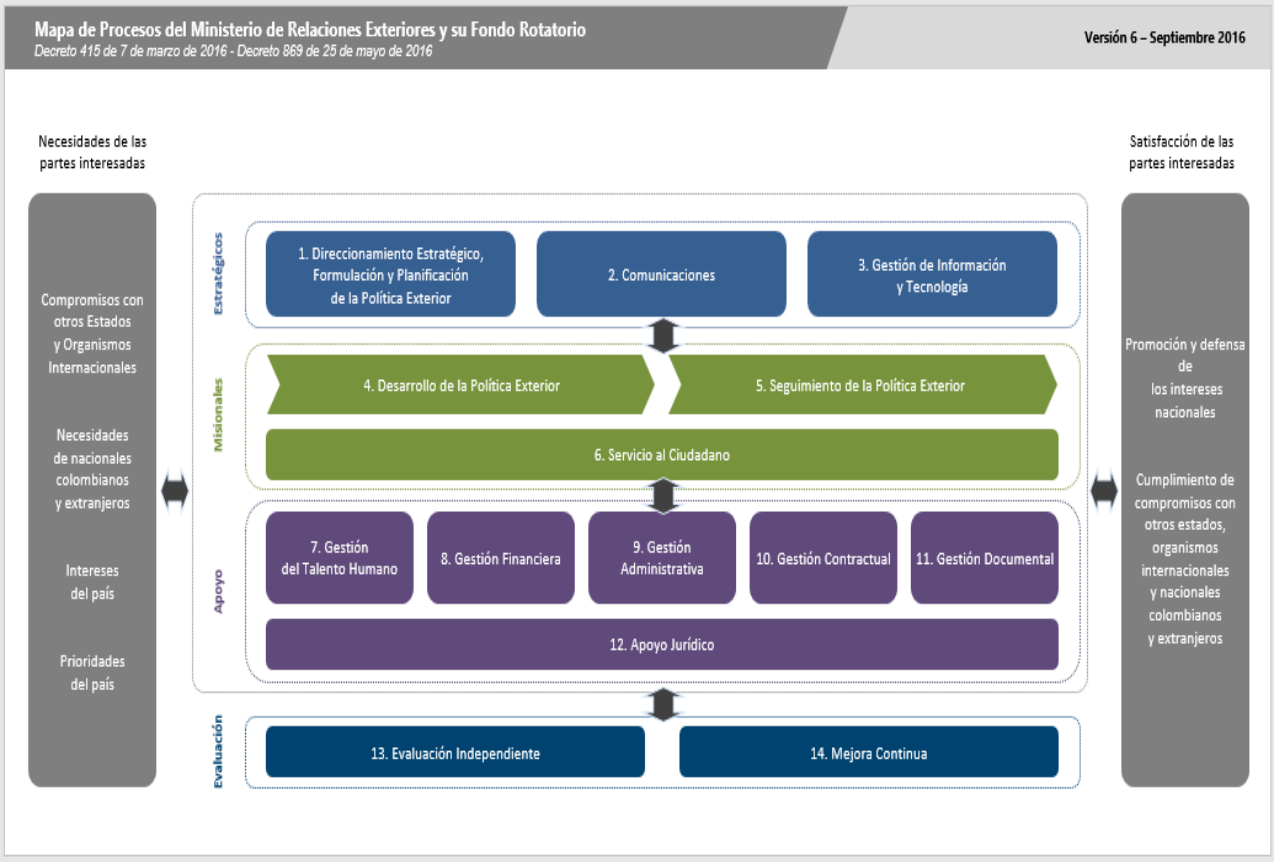
En los casos en que se requiera realizar una modificación a la documentación propia de un proceso se deberán aplicar las disposiciones definidas en el documento GD-GS-03 Elaboración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de asegurar que se contemplen los cambios en documentos asociados al proceso u otro proceso y mantener la integridad del Sistema Integrado de Gestión.

12.3 Aplicabilidad

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio tiene como no aplicable el requisito 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, lo anterior teniendo en cuenta que dentro de las actividades realizadas en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio no es necesario emplear equipos de seguimiento y medición.

12.4 Red de Procesos

Los procesos por medio de los cuales el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio cumple con las funciones de su competencia se muestran en el Mapa de Procesos:



13. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS

Los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión se encuentran documentados en las Caracterizaciones de Proceso, los cuales describen para cada uno en detalle las interacciones, el Objetivo, Alcance, responsable del proceso, Descripción de las actividades con sus respectivos insumos y

productos o servicios generados, Recursos necesarios para su ejecución, entre otros aspectos. No obstante, a continuación, se presenta una descripción narrativa de las interacciones:

El Fondo Rotatorio del Ministerio se encuentra inmerso en los procesos de apoyo Gestión Administrativa y Gestión Financiera, por tal razón pertenece a un mismo Sistema Integrado de Gestión.

Proceso	Áreas que intervienen en el proceso
Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	Despacho del Ministro
	Jefatura de Gabinete
	Despacho del Viceministerio de Relaciones Exteriores
	Despacho del Viceministerio de Asuntos Multilaterales
	Secretaría General
	Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
Comunicaciones	Prensa y Comunicación Corporativa
Gestión de Información y Tecnología	Dirección de Gestión de Información y Tecnología
Desarrollo de la Política Exterior	Dirección de Protocolo
	GIT Asuntos ante la Corte Internacional de Justicia
	Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales
	Dirección para el Desarrollo y la Integración Fronteriza
	Dirección de América
	Dirección de Europa
	Dirección de Asia, África y Oceanía

Proceso	Áreas que intervienen en el proceso
	Dirección de Soberanía
	Dirección de Asuntos Políticos Multilaterales
	Dirección de Asuntos Económicos, Sociales y Ambientales
	Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario
	Dirección de Cooperación Internacional
	Dirección de Asuntos Culturales
	Dirección de Mecanismos de Concertación e Integración Regionales
	GIT de Colombia Nos Une
	GIT Visas e Inmigración
	GIT Asistencias a connacionales en el exterior
	GIT Asuntos Consulares y Cooperación Judicial
	GIT Estadísticas Consulares y Análisis de Información
	Pasaportes Diplomáticos
	GIT Apoyo Jurídico
	GIT Asuntos Migratorios
Seguimiento de la Política Exterior	Despacho del Ministro
	Jefatura de Gabinete
	Despacho del Viceministerio de Relaciones Exteriores
	Despacho del Viceministerio de Asuntos Multilaterales
	Secretaría General
	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
	Embajadas, Consulados y Misiones de Colombia en el Exterior

Proceso	Áreas que intervienen en el proceso
Servicio al Ciudadano	GIT Pasaportes Sede Norte
	GIT Pasaportes Calle 53
	GIT Apostilla y Legalización
	GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano
	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
Gestión del Talento Humano	Dirección de la Academia Diplomática
	Dirección de Talento Humano
	Oficina de Control Disciplinario Interno
Gestión Financiera	Dirección Administrativa y Financiera
Gestión Administrativa	Dirección Administrativa y Financiera
Gestión Contractual	GIT Licitaciones y Contratos
Gestión Documental	Dirección de la Academia Diplomática
	Dirección Administrativa y Financiera
	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
Apoyo Jurídico	Oficina Asesora Jurídica Interna
Evaluación Independiente	GIT Control Interno de Gestión
Mejora Continua	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
	GIT Control Interno de Gestión

13.1 Interacción de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión

La interacción de los Procesos de la Entidad dentro Sistema Integrado de Gestión se presenta de la siguiente manera:

Proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de Política Exterior

Su objetivo es Definir directrices para la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la formulación de planes, programas y proyectos orientados al cumplimiento de las metas del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Fondo Rotatorio y las Entidades del Sector.

Este proceso define la estrategia y su despliegue hacia todos los niveles de la organización y de todos los procesos lo cual genera una interacción directa con cada uno de ellos y de manera específica con los procesos misionales al brindar los instrumentos de planificación para el desarrollo, seguimiento evaluación de la política exterior.

Proceso de Comunicaciones

Su objetivo es planear, coordinar, implementar y evaluar las estrategias de comunicación que permitan divulgar a las partes interesadas el quehacer del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para contribuir al fortalecimiento de su imagen.

Interactúa de manera directa con todos los procesos al recibir de éstos información y requerimientos de divulgación de información o mensajes institucionales a nivel interno y externo del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Proceso de Gestión de Información y Tecnología

Su finalidad es Habilitar las tecnologías de información y comunicación para maximizar los beneficios hacia el ciudadano y optimizar la productividad y trasparencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Interactúa con todos los procesos al determinar y proporcionar los recursos necesarios a los procesos para su adecuada operatividad.

Proceso de Desarrollo de la Política Exterior

Su objetivo es desarrollar la política exterior estableciendo, manteniendo y fortaleciendo las relaciones con Estados, Organismos Internacionales y Mecanismos de Integración y Concertación Regional; así como defender y promover los intereses de los nacionales en Colombia y en el exterior, procurando su bienestar, garantizando sus derechos, y vinculándolos con el país.

Interactúa con el proceso de Direccionamiento estratégico y Formulación y planificación de la política exterior al recibir lineamientos de política exterior y con el Proceso de Seguimiento de la política exterior al entregar informes para su evaluación.

Proceso de Seguimiento de la Política Exterior

Su objetivo es Efectuar seguimiento y evaluación a la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la ejecución de la política exterior, a la gestión institucional y sectorial, y al cumplimiento de las metas de los planes, programas y proyectos del Ministerio de Relaciones Exteriores, del Fondo Rotatorio y del Sector.

Interactúa con el proceso Direccionamiento Estratégico y Formulación y planificación de la política exterior al recibir lineamientos de política exterior y con el Proceso de Desarrollo de la política exterior al recibir informes para su evaluación.

Proceso de Servicio al Ciudadano

Atender de acuerdo con los requisitos establecidos las solicitudes de los usuarios para los trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores; y garantizar la transparencia en la gestión de la entidad.

Interactúa con el proceso de Direccionamiento Estratégico y Formulación y planificación de la política exterior al recibir lineamientos de política exterior.

Proceso Gestión del Talento Humano

Su objetivo es fortalecer el Talento Humano del Ministerio de Relaciones Exteriores a través del desarrollo organizado y articulado de acciones para cada una de las etapas del ciclo de vida laboral (ingreso, desarrollo y retiro) de los servidores, encaminadas al mejoramiento continuo de sus competencias, calidad de vida y bienestar, así como al ejercicio de la función disciplinaria, sancionadora y preventiva.
Este proceso juega un papel fundamental dentro del SIG, interactúa directamente con todos los procesos al suministrar talento humano competente para lo cual desarrolla el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, determina las necesidades de capacitación Interna con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Igualmente, adelanta actividades tendientes a generar bienestar en los servidores públicos de la entidad.

Proceso de Gestión Financiera

Su objetivo es Gestionar y administrar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Cancillería a través de la Planeación, programación, manejo, giro, control y seguimiento de la ejecución presupuestal de los recursos financieros asignados por el Tesoro Nacional y los recursos propios, así como la elaboración y presentación de los Estados Financieros.

Interactúa con todos los procesos al determinar y proporcionar los recursos necesarios a los procesos para su adecuada operatividad y para implementar, mantener y mejorar el SIG

Proceso de Gestión Administrativa

Su finalidad es Administrar y mantener los bienes y servicios requeridos para el desarrollo efectivo de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Interactúa con todos los procesos al determinar y proporcionar los recursos necesarios a los procesos para su adecuada operatividad.

Proceso de Gestión Contractual

Su finalidad es gestionar de forma oportuna los contratos para la provisión de bienes y servicios requeridos para el desarrollo efectivo de los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Interactúa con todos los procesos al determinar y adelantar los procesos contractuales necesarios para su adecuada operatividad.

Proceso de Gestión Documental

Su finalidad es Administrar la documentación recibida y/o producida por la Entidad sea física o electrónica, desde su origen hasta su destino final, administrar la documentación del Sistema Integrado de Gestión – SIG, controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en materia de gestión documental y los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por parte de los usuarios internos y externos.

Interactúa con todos los procesos al proporcionar lineamientos para la administración documental y Tablas de Retención Documental de la Entidad.

Proceso de Apoyo Jurídico

Brindar asesoría y dar concepto sobre temas de derecho público y privado en la legislación nacional, así como ejercer la representación judicial y extrajudicial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Interactúa con todos los procesos al apoyar jurídicamente las actuaciones y decisiones de la entidad; asegurando su conformidad con el ordenamiento legal. Es órgano consultor permanente de los procesos,

fijando criterios de interpretación básicos para posibilitar un efectivo ejercicio de sus funciones y llevar la representación judicial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Proceso de Evaluación independiente

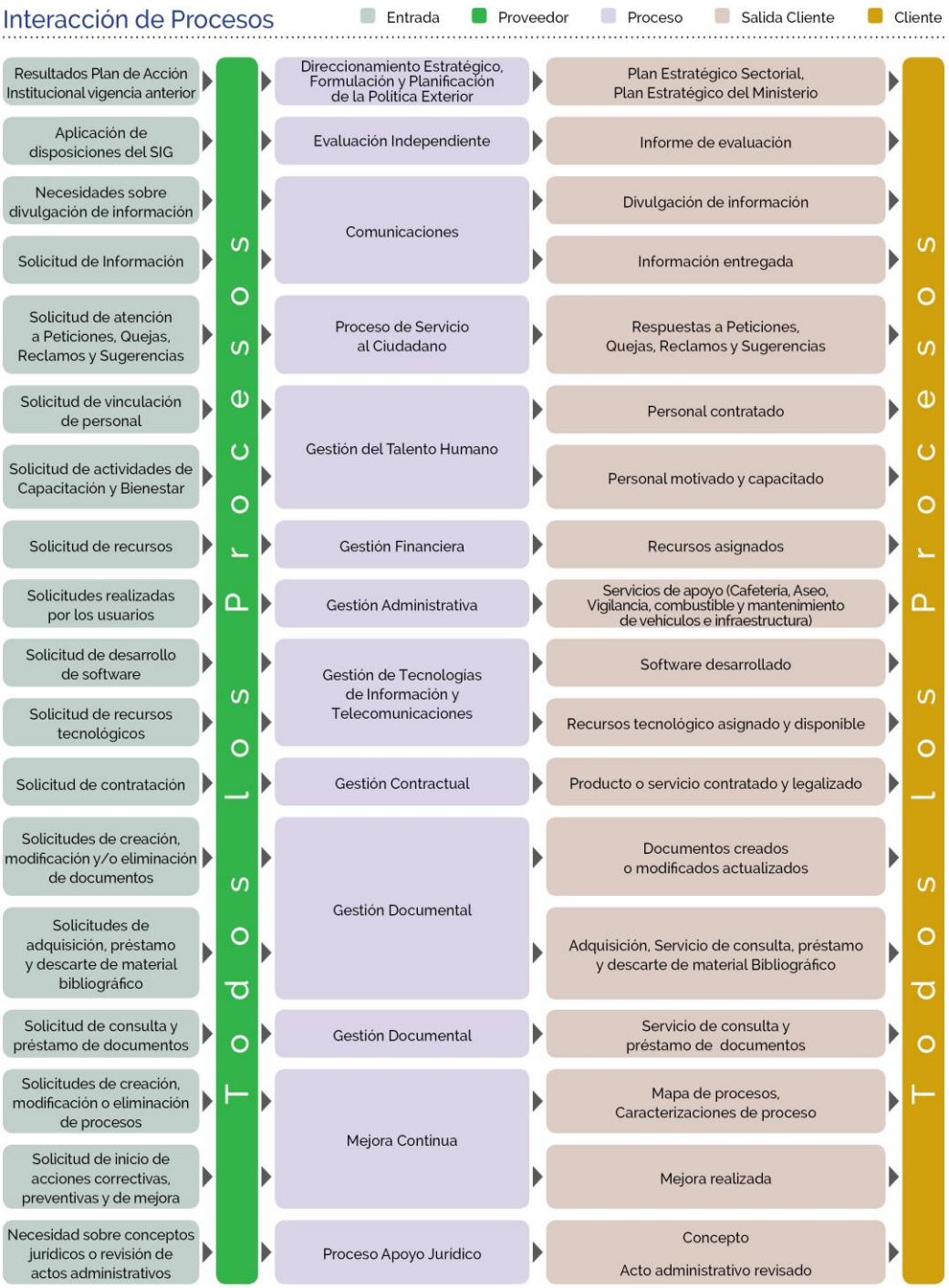
Su objetivo es Realizar un examen objetivo e independiente para evaluar la gestión e identificar oportunidades de mejora en los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, de acuerdo con la normatividad, los requerimientos del SIG y los roles que le competen al GIT de Control Interno de Gestión.

Realizar un examen objetivo e independiente para evaluar la gestión e identificar oportunidades de mejora en los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, de acuerdo con la normatividad, los requerimientos del SIG y los roles que le competen al GIT de Control Interno de Gestión.
Interactúa con todos los procesos al ser cada uno de ellos sujetos de auditoría y evaluación.

Proceso de Mejora Continua
Su objetivo es Asegurar la sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
Interactúa con todos los procesos al verificar la implementación de acciones correctivas y de mejora eficaces, resultantes de la revisión por la dirección, indicadores de gestión y los resultados generados por todos los procesos, entre otros.

A continuación, se detallan las interacciones generales entre los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio:

Interacción de Procesos



13.2 ACTIVIDADES SUBCONTRATADAS

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene subcontratadas algunas actividades de los procesos que se mencionan a continuación, las cuales son controladas a través de la supervisión de los contratos en donde se establecen las condiciones bajo las cuales el contratista debe garantizar la prestación del producto y/o servicio y la calidad de este:

PROCESO	ACTIVIDAD SUBCONTRATADA
Gestión Documental	Administración del archivo central del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
	Administración de la correspondencia
Servicio al Ciudadano	Formalización e impresión de pasaportes
	Atención del Conmutador
Gestión Administrativa	Servicios de aseo y cafetería
	Servicio de Vigilancia
	Mantenimiento
	Fotocopiado e impresión
Gestión de Información y Tecnología	Soporte infraestructura y servidores de equipo de cómputo
	Canales de comunicaciones
	Soporte nivel experto de la infraestructura de Microsoft, Linux y telefonía
Apoyo Jurídico	Administración del Normograma

13.3 REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCESOS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto 4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos 5.1. Liderazgo y Compromiso 5.2. Política 5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos 6.3. Planificación de los Cambios	1.2.1. Gestión Estratégica del Talento Humano 1.2.2. Integridad 2.1.1. Planeación Institucional 2.1.2 Politica de Integridad – Motor de MIPG 2.1.3. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público 3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.3.1 Alianzas Estrategicas 3.2.3.2 Trabajo por proyectos 4.2.1 Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 5.2.3. Transparencia, acceso a la	4. Contexto de la Organización 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental 4.4 Sistema de Gestión Ambiental 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política Ambiental 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
	7.1.6 Conocimientos de la organización 8.3. Diseño Y Desarrollo De Los Productos Y Servicios 9.3. Revisión Por La Dirección 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	información pública y lucha contra la corrupción 6.1. Gestión del conocimiento y la innovación 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos 6.1.4 Planificación de acciones 6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para Lograrlos 6.2.1 Objetivos Ambientales 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales 9.3 Revisión por la Dirección 10. Mejora
Comunicaciones	7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4. Comunicación 9.1.1. Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	3.2.2.3. Participación ciudadana en la gestión pública 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 7.4 Comunicación

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
		5.2.3. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	7.4.1 Generalidades 7.4.2 Comunicación Interna 7.4.3 Comunicación externa 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional
Gestión de Información y Tecnología	7.1.3. Infraestructura 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.6 Conocimientos de la organización 9.1.1. Generalidades 9.1.3. Análisis y evaluación 10. Mejora	3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.1.3. Gobierno Digital 3.2.1.4. Seguridad Digital 3.2.2.2. Racionalización de trámites 3.2.2.4. Gobierno Digital: TIC para servicios y TIC para Gobierno Abierto 6.1. Gestión del conocimiento y la innovación 7. Control Interno (Ambiente de control,	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos 6.1.4 Planificación de acciones 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
		Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	
Desarrollo de la Política Exterior	8.1. Planificación Y Control Operacional 8.2. Requisitos Para Los Productos Y Servicios 8.4. Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente 8.5. Producción Y Provisión Del Servicio 8.6. Liberación De Los Productos Y Servicios 8.7. Control De Las Salidas No Conformes 9.1.1. Generalidades 9.1.2. Satisfacción Del Cliente 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	1.2.2. Integridad 2.2.1. Planeación Institucional 3.2.2.1. Servicio al ciudadano 3.2.2.2. Racionalización de trámites 3.2.2.3. Participación ciudadana en la gestión pública 3.2.3.1 Alianzas Estrategicas 5.2.3. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
Seguimiento de la Política Exterior	8.1. Planificación Y Control Operacional 8.2. Requisitos Para Los Productos Y Servicios 8.4. Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente 8.5. Producción Y Provisión Del Servicio 8.6. Liberación De Los Productos Y Servicios 9.1.1. Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	1.2.2. Integridad 2.2.1. Planeación Institucional 2.2.3. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional
Servicio al Ciudadano	8.1. Planificación Y Control Operacional 8.2. Requisitos Para Los Productos Y Servicios 8.4. Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente 8.5. Producción Y Provisión Del Servicio 8.6. Liberación De Los Productos Y Servicios 8.7. Control De Las Salidas No Conformes	1.2.2. Integridad 2.1.2 Politica de Integridad – Motor de MIPG 2.2.1. Planeación Institucional 3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.2 Relación Estado Ciudadano	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 7.4 Comunicación 7.4.3 Comunicación externa 8.Operación

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
	9.1.1. Generalidades 9.1.2. Satisfacción Del Cliente 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	3.2.2.1. Servicio al ciudadano 3.2.2.2 Racionalización de tramites 3.2.2.3. Participación ciudadana en la gestión pública 4.2.1 Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 4.2.2 Evaluación de indicadores y metas de gobierno de entidades nacionales 5.2.3. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	8.1 Planificación y control operacional

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
Gestión del Talento Humano	5.3. Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización 7.1.2. Personas 7.1.4. Ambiente Para La Operación De Los Procesos 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2. Competencia 7.3. Toma De Conciencia 9.1.1. Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	1.2.1. Gestión Estratégica del Talento Humano 1.2.2. Integridad 3.2.3.1 Alianzas Estratégicas 6.1. Gestión del conocimiento y la innovación 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 7. Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional
Gestión Financiera	7.1.1. Generalidades 9.1.1 Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	2.1.3. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público 3.2.1.2 Politica de Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto publico – ejecución 3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 7. Apoyo

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
		simplificación de procesos 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	7.1 Recursos 7.3 Toma de conciencia 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional
Gestión Administrativa	7.1.3. Infraestructura 7.1.4. Ambiente Para La Operación De Los Procesos 9.1.1 Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	2.2.2. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público 3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos 6.1.4 Planificación de acciones 7. Apoyo 7.3 Toma de conciencia 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
Gestión Contractual	8.4. Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente 9.1.1 Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	1.2.2. Integridad 2.2.2. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público 3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 5.2.3. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional
Gestión Documental	7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5. Información Documentada 9.1.1 Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 5.2.2. Gestión documental 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y otros

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
		Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	Requisitos 6.1.4 Planificación de acciones 7. Apoyo 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información Documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.3 Control de la información documentada 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional
Apoyo Jurídico	9.1.1 Generalidades 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 5.2.2. Gestión documental 3.2.1.5. Defensa jurídica 3.2.1.6 Politica de mejora normativa 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos 8.Operación

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
		Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	8.1 Planificación y control operacional
Evaluación independiente	9.1.1. Generalidades 9.2. Auditoría Interna 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 5.2.3. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional 9.2 Auditoría Interna 9.2.1 Generalidades 9.2.2 Programa de auditoria interna
Mejora Continua	6.1. Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades 9.1.1. Generalidades 9.2. Auditoría Interna 9.1.3. Análisis Y Evaluación 10. Mejora	3.2.1.1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.3.3 Gestión ambiental para el buen uso de los recursos publicos 4.2.1 Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 8.Operación 8.1 Planificación y control operacional

PROCESO	ISO 9001:2015	MIPG	ISO 14001:2015
		6.1. Gestión del conocimiento y la innovación 7. Control Interno (Ambiente de control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo)	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Evaluación del cumplimiento 10. Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora Continua

14. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU INTERACCIÓN CON EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

A continuación, se describen las partes Interesadas con las cuales interactúa el ministerio para la implementación del Sistema Integrado de Gestión:

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
Presidencia	• Insumos para la formulación de políticas públicas. • Reportes de compromisos adquiridos en Consejos de Ministros. • Documentos de apoyo para eventos oficiales. • Proyectos de comunicaciones oficiales dirigidas por el presidente a autoridades de otros estados y organizaciones internacionales. • Asesoría en la negociación de instrumentos de cooperación (Agencia Presidencial de Cooperación y Departamento Administrativo de la Presidencia de la República–DAPR). • Insumos para los marcos de cooperación suscritos con las agencias y comentarios para los mecanismos de seguimiento y evaluación de estos (APC). • Insumos para discursos en escenarios internacionales • Solicitudes de información.	Comunicaciones oficiales, Correo electrónico, presencialmente (reuniones interinstitucionales), vía telefónica y circulares

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	• Solicitudes de divulgación de información • Participación en Reuniones de Consejo de Ministros. • Expedición de Decretos. • Requerimientos de la Secretaria de Transparencia. • Información de la gestión institucional.	
Congreso de la República	• Citaciones a control político. • Enlaces diplomáticos con entidades pares de otros estados. • Respuesta a cuestionarios aprobados en proposiciones de comisiones o plenarias. • Información sobre compromisos internacionales. • Ejecución de tratados. • Solicitudes de información. • Cumplimiento de directrices establecidas en convenios interadministrativos. • Soportes o evidencias sobre la justificación para la aprobación de los convenios marco. • Reporte de la implementación de los instrumentos marcos. • Orientación respecto de los trámites del Ministerio. • Rendición de Cuentas.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, presencialmente y vía telefónica

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	• Compromisos de competencia del Ministerio. • Información de la gestión institucional.	
Ministerios	• Enlaces diplomáticos con entidades pares de otros estados. • Lineamientos de política exterior. • Coordinación de gestiones oficiales con los gobiernos de otros países, así como con los organismos y mecanismos internacionales. • Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales, invitaciones e información sobre procesos de negociación o discusión internacional. • Comentarios a documentos de política pública y acompañamiento a reuniones para su discusión, definición y seguimiento. • Representación del Estado en reuniones multilaterales a través de las Embajadas de Colombia en el exterior, elaboración de acreditaciones y notas de presentación ante Embajadas en Colombia. • Trámite de canje de notas para elaboración de reuniones internacionales presididas por Colombia, apoyo con el trámite de visas de invitados internacionales, facilidades de ingreso al país y uso de la sala VIP en el aeropuerto.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica, página web y presencial (reuniones interinstitucionales)

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	• Apertura y acompañamiento de eventos relacionados con los asuntos de competencia del Ministerio, acompañar reuniones protocolarias con Secretarios Ejecutivos o Altas Autoridades de organismos internacionales. • Reporte y actualización de información frente a los organismos internacionales. • Intermediación ante organismos internacionales para acceder a información o documentación. • Información sobre los Marcos de Cooperación con las diversas agencias. • Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales. • Registro de firmas de funcionarios públicos. • Información de la gestión institucional.	
Fuerzas Militares y Policía Nacional	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales. • Enlaces diplomáticos con entidades homólogas de otros estados. • Cumplimiento de directrices establecidas en convenios interadministrativos. • Capacitaciones y orientación sobre el trámite de apostilla y legalizaciones en línea. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
Departamento Nacional de Planeación-DNP	• Reporte de compromisos de competencia del Ministerio. • Lineamientos de política exterior. Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales. • Invitaciones e información sobre procesos de negociación o discusión internacional. • Comentarios a documentos de política pública y acompañamiento a reuniones para su discusión, definición y seguimiento. • Analizar las opciones en la implementación de proyectos, en apoyo con las Agencias. • Participación en la negociación de instrumentos de cooperación financiera rembolsable no reembolsable y cooperación técnica. • Representación del país en reuniones multilaterales a través de las Embajadas de Colombia en el exterior y elaboración de acreditaciones. • Solicitudes de información. • Información de la gestión institucional.	Oficios, Correos electrónicos, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales) Sistemas de información (SINERGIA, SPI, SISCONPES, SUIFP, entre otros)
Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP	• Reporte de información según las necesidades y requerimientos. • Comentarios a documentos de política pública y acompañamiento a reuniones para su discusión,	Oficios, página web, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	definición y seguimiento. • Información de trámites y servicios actualizada en el portal del Sí Virtual. • Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales. • Información de la gestión institucional.	interinstitucionales) Sistemas de información (SUIT, FURAG, entre otros)
Unidad administrativa Especial Migración Colombia	• Información respecto de las visas otorgadas que serán documento soporte de las cédulas de extranjería. • Autorización de salvo conductos. • Información estadística sobre salida y destinos de colombianos al exterior y colombianos que retornan al país. • Apoyo con países de la región y temas de cooperación. • Conocer acciones en cuanto a implementación de redes de atención al migrante. • Información sobre el Plan Indicativo de la OIM, como entidad socia. • Acompañamiento en negociación de instrumentos de cooperación Internacional. • Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales. • Registro de firmas de funcionarios públicos.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, página web y vía telefónica

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	• Información de la gestión institucional.	
Gobernaciones	• Coordinación de gestiones oficiales con los gobiernos de otros países, así como con los organismos y mecanismos internacionales. • Compromisos de competencia del Ministerio. • Implementación de política migratoria local y regional. • Capacitación y lineamientos para la expedición de pasaportes. • Solicitudes de información. • Información de la gestión institucional.	Oficios, página web, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)
Alcaldías	• Implementación de política migratoria local y regional. • Enlaces diplomáticos con entidades homologas de otros países. • Compromisos de competencia del Ministerio. Capacitaciones y orientaciones sobre el trámite de apostilla y legalizaciones. • Solicitudes de información. • Información de la gestión institucional.	Oficios, correo electrónico, vía telefónica
Unidad Nacional de Gestión del Riesgo	• Solicitud de otorgar asistencia humanitaria en especie a un Estado que lo solicite o que acepte un ofrecimiento. • Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de	Comunicaciones oficiales, correo electrónico

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	organismos internacionales. • Canalizar los ofrecimientos de la Comunidad Internacional ante una situación en la que Colombia solicite Asistencia en especie. • Información de la gestión institucional.	
Dirección Nacional de Derechos de Autor	• Solicitud anual de diligenciamiento la encuesta sobre derechos autor y uso de software. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico
Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	• Solicitud de registro de los procesos judiciales en el eKOGUI para el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales, instructivos, correo electrónico
Entidades Territoriales	• Solicitudes de información. • Solicitudes de divulgación de información. • Información de la gestión institucional. • Rendición de cuentas. • Cumplimiento de requisitos legales	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)
Otras Entidades Públicas	• Lineamientos de política exterior. • Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales. • Información sobre procesos de negociación o discusión internacional. • Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)

ENTIDADES ESTATALES: Los órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	• Solicitud de información del seguimiento a las sentencias y órdenes de los órganos internacionales. • Requerimientos acerca de información de pagos parafiscales. • Solicitud de información sobre funcionarios • Solicitud de información para verificación de pagos. • Información de la gestión institucional.	

ORGANISMOS ELECTORALES Y DE CONTROL: Son aquellos órganos autónomos e independientes de las ramas del poder público		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
Comisión Nacional Electoral y Registraduría Nacional del Estado Civil	• Cumplimiento de directrices establecidas en convenios interadministrativos. • Apoyo en la realización de jornadas electorales en el Exterior. • Registro de firmas de funcionarios públicos. • Capacitaciones y orientaciones sobre el trámite de apostilla y legalizaciones. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, página web, vía telefónica y presencial

ORGANISMOS ELECTORALES Y DE CONTROL: Son aquellos órganos autónomos e independientes de las ramas del poder público		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
Procuraduría	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales y correo electrónico
Defensoría	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales y correo electrónico
Contraloría	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales. • Solicitud de rendición de información de carácter legal, a través del sistema SIRECI. • Requerimientos especiales de información. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales, Correos electrónicos, Circulares, Resoluciones, Sistema SIRECI
Contaduría	• Solicitudes de información de Personal y costos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. • Solicitudes de información sobre evaluación Anual de Control Interno para el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico
Sector Justicia	• Información respecto del estado de los procesos internos e internacionales. • Enlaces diplomáticos con entidades homólogas de otros estados. • Registro de firmas de funcionarios públicos.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, página web y vía telefónica

ORGANISMOS ELECTORALES Y DE CONTROL: Son aquellos órganos autónomos e independientes de las ramas del poder público		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	• Capacitaciones y orientación sobre el trámite de apostilla y legalizaciones (tramites exentos de pago). • Consulta sobre traductores oficiales. • Estadísticas de connacionales detenidos en el exterior • Solicitud de información relativa a procesos judiciales de carácter laboral • Solicitudes de información sobre expedición de pasaportes colombianos a personas vinculadas en procesos judiciales, investigaciones preliminares y casos de la Fiscalía. • Información de la gestión institucional.	

COLOMBIANOS Y COLOMBIANAS EN EL PAÍS, EN EL EXTERIOR Y MIGRANTES

Nacionales colombianos que acceden los diferentes trámites y/o servicios ofrecidos por el Ministerio en Colombia y en las Misiones en el Exterior, o que ingresan a un país con el fin de establecerse en él. Adicionalmente se tienen en cuenta los extranjeros que ingresan a Colombia con diferentes fines, bien sea establecerse temporal o permanentemente.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Colombianos y colombianas en el país	• Información clara y precisa respecto de requisitos para acceder a los trámites y servicios del Ministerio • Información de la gestión institucional.	Página Web, vía telefónica, correo electrónico y presencial, chat, video llamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción.
Colombianos y colombianas en el exterior	• Información clara y precisa respecto de requisitos para acceder a la asistencia en el exterior cuando se encuentran en estado de vulnerabilidad en territorio extranjero, así como para acceder a los trámites y servicios del Ministerio. • Información de la gestión institucional. • Acceso a la información sobre realización de Ferias de servicios y talleres con comunidad en el exterior. • Información respecto de actividades consulares que los beneficien.	Página Web, vía telefónica, correo electrónico y presencial, chat, video llamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción
Colombianos y colombianas Migrantes	• Acceso a la información para acceder al Trámite de reconocimiento de la condición de Refugiado. • Avances en el cumplimiento de las obligaciones internacionales en materia de Derechos	Oficios, correo electrónico, presencial y vía telefónica, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal,

COLOMBIANOS Y COLOMBIANAS EN EL PAÍS, EN EL EXTERIOR Y MIGRANTES Nacionales colombianos que acceden los diferentes trámites y/o servicios ofrecidos por el Ministerio en Colombia y en las Misiones en el Exterior, o que ingresan a un país con el fin de establecerse en él. Adicionalmente se tienen en cuenta los extranjeros que ingresan a Colombia con diferentes fines, bien sea establecerse temporal o permanentemente.		
Segmento	**Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias**	**Medio de comunicación con el MRE**
	Humanos asumidas por Colombia en el marco de la ONU, OEA, Y mecanismos regionales. • Participación en la mesa de la sociedad civil de la ley 1465 de 2011. • Información de la gestión institucional.	encuestas de satisfacción
Extranjeros que desean ingresar a Colombia	• Información completa y precisa, respecto de los requisitos para acceder al visado (en caso de requerirlo). • Información de la gestión institucional.	Página web, presencial y vía telefónica, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción

COMUNIDAD INTERNACIONAL

Es el conjunto de los Estados y otras entidades capaces de actuar más allá de las fronteras estatales (ONG, Organizaciones Internacionales, Pueblos, Corporaciones Transnacionales e incluso particulares), que son capaces de interactuar con cada uno y la influencia entre sí de manera significativa.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Estados	• Apoyo a propuestas que serán o han sido sometidas a consideración de los países en diversos contextos (bilaterales, multilaterales o regionales). • Retroalimentación sobre las propuestas de nuevos proyectos a implementarse en el país. • Negociación, firma y puesta en marcha de los diferentes instrumentos internacionales que ayudan a promover y diversificar la agenda de Colombia. • Reuniones bilaterales • Acompañamiento en las visitas que realizan al país. • Apoyo o canje de candidaturas. • Información sobre la posición nacional. • Interlocución con otras entidades nacionales. Asistencia a reuniones internacionales. • Conformación de delegaciones nacionales. • Intercambio de información y buenas prácticas frente a los temas tratados por el Ministerio. • Información respecto de la validación y verificación de apostillas y/o legalizaciones expedidas. • Registro de firmas de funcionarios diplomáticos acreditados.	Nota Verbal, Nota Diplomática, oficios, página web, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones)
Congresos		
Parlamentos de países en el exterior		

COMUNIDAD INTERNACIONAL

Es el conjunto de los Estados y otras entidades capaces de actuar más allá de las fronteras estatales (ONG, Organizaciones Internacionales, Pueblos, Corporaciones Transnacionales e incluso particulares), que son capaces de interactuar con cada uno y la influencia entre sí de manera significativa.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
	• Información de la gestión institucional.	
Organismos Internacionales	• Participación en procesos de negociación, discusión y definición de documentos internacionales. • Participar en la elaboración de perfiles migratorios de población colombiana en el exterior. • Información sobre la posición nacional. Actualización y reporte del nivel de avance en el cumplimiento de los compromisos internacionales. • Divulgación de información con Entidades Nacionales. • Solicitudes de información. • Compromisos de competencia del Ministerio. • Información de la gestión institucional.	Nota Verbal, Oficios, vía telefónica y correos electrónicos

COMUNIDAD INTERNACIONAL

Es el conjunto de los Estados y otras entidades capaces de actuar más allá de las fronteras estatales (ONG, Organizaciones Internacionales, Pueblos, Corporaciones Transnacionales e incluso particulares), que son capaces de interactuar con cada uno y la influencia entre sí de manera significativa.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Cuerpo Diplomático acreditado en Colombia	• Facilidad para acceder a información sobre la posición nacional, e información general de interés. • Reuniones de seguimiento a la agenda Bilateral o Multilateral. • Aplicación de los privilegios e inmunidades en condición de reciprocidad. • Uso de la sala VIP en el aeropuerto. • Asistencia a eventos programados. • Información de la gestión institucional.	Nota Verbal, Nota Diplomática, correo electrónico y vía telefónica

GRUPOS DE ALTA SENSIBILIDAD

Grupos o sectores de la sociedad con mayores posibilidades que otros grupos dentro del Estado de ser sometidos a prácticas discriminatorias, violencia, desastres naturales o ambientales o penuria económica. Cualquier grupo o sector de la sociedad (mujeres, niños, ancianos) más sensibles en período de conflicto o de crisis.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Población desplazada	• Solicitudes de convocatoria a reuniones de seguimiento y concertación de las Medidas Cautelares o Medidas Provisionales de las que son beneficiarios. • Seguimiento a las recomendaciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. • Información de la gestión institucional.	Oficio, presencial, vía telefónica y correo electrónico, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción
Población de Frontera	• Facilidad de acceso a información sobre proyectos que benefician las poblaciones en frontera. • Solicitudes de información respecto de programas y proyectos que les otorgan beneficios. • Información de la gestión institucional.	Correo electrónico, oficios y vía telefónica, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción
Víctimas del conflicto armado en el exterior	• Facilidad para acceder al registro único de víctimas. • Acceso a información de interés sobre reparación de víctimas y demás información relevante sobre la aplicación de la Ley de Víctimas en el exterior. • Acceso a las medidas de protección en atención a la situación de violencia de las que fueron víctimas antes de salir del país.	Oficio, página web, presencial correo electrónico y vía telefónica, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de

GRUPOS DE ALTA SENSIBILIDAD

Grupos o sectores de la sociedad con mayores posibilidades que otros grupos dentro del Estado de ser sometidos a prácticas discriminatorias, violencia, desastres naturales o ambientales o penuria económica. Cualquier grupo o sector de la sociedad (mujeres, niños, ancianos) más sensibles en período de conflicto o de crisis.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
	• Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos. • Medidas simbólicas de reparación. • Información de la gestión institucional.	satisfacción
Grupos Indígenas	• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales. • Solicitudes de información. • Atención de compromisos establecidos. • Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos. • Seguimiento y concertación de las Medidas Cautelares o Medidas Provisionales de las que son beneficiarios. • Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan. • Información de la gestión institucional.	Correo electrónico, página web, oficios, talleres y reuniones, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción

GRUPOS DE ALTA SENSIBILIDAD

Grupos o sectores de la sociedad con mayores posibilidades que otros grupos dentro del Estado de ser sometidos a prácticas discriminatorias, violencia, desastres naturales o ambientales o penuria económica. Cualquier grupo o sector de la sociedad (mujeres, niños, ancianos) más sensibles en período de conflicto o de crisis.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Rrom	• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales. • Solicitudes de información. • Atención de compromisos establecidos. • Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos. • Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan. • Información de la gestión institucional.	Correo electrónico, página web, oficios, talleres y reuniones, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción
Afros	• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales. • Solicitudes de información. • Atención de compromisos establecidos. • Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos. • Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan. • Información de la gestión institucional.	Correo electrónico, página web, oficios, talleres y reuniones, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción

GRUPOS DE ALTA SENSIBILIDAD

Grupos o sectores de la sociedad con mayores posibilidades que otros grupos dentro del Estado de ser sometidos a prácticas discriminatorias, violencia, desastres naturales o ambientales o penuria económica. Cualquier grupo o sector de la sociedad (mujeres, niños, ancianos) más sensibles en período de conflicto o de crisis.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Raizales	• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales. • Solicitudes de información. • Atención de compromisos establecidos. • Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos. • Consulta previa sobre los temas y proyectos que los afectan. • Información de la gestión institucional.	Correo electrónico, página web, oficios, talleres y reuniones, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El término sociedad civil, como concepto de la ciencia social, designa a la diversidad de personas que, con categoría de ciudadanos y generalmente de manera colectiva, actúan para tomar decisiones en el ámbito público que consideran a todo individuo que se halla fuera de las estructuras gubernamentales.
La sociedad civil se concibe como el espacio de vida social organizada que es voluntariamente autogenerada, independiente, autónoma del estado y limitada por un orden legal o juego de reglas compartidas. Involucra a ciudadanos actuando colectivamente en una esfera pública para expresar sus intereses, pasiones e ideas, intercambiar información alcanzando objetivos comunes.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Asociaciones de Ciudadanos, Comunidades en Redes Sociales, ONG´s, Sindicatos, Comunidad aledaña a la Entidad, Entre otros	• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales. • Ampliar los mecanismos de comunicación y difusión de los marcos normativos. • Mecanismos apropiados para la presentación de propuestas. • Seguimiento y concertación de las Medidas Cautelares o Medidas Provisionales de las que son beneficiarios. • Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos. • Solicitudes de información • Trámites para miembros sindicales • Cumplimiento de acuerdos del pliego de peticiones. • Información clara y precisa de la gestión del Ministerio.	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, presencial (reuniones), página web, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El término sociedad civil, como concepto de la ciencia social, designa a la diversidad de personas que, con categoría de ciudadanos y generalmente de manera colectiva, actúan para tomar decisiones en el ámbito público que consideran a todo individuo que se halla fuera de las estructuras gubernamentales.
La sociedad civil se concibe como el espacio de vida social organizada que es voluntariamente autogenerada, independiente, autónoma del estado y limitada por un orden legal o juego de reglas compartidas. Involucra a ciudadanos actuando colectivamente en una esfera pública para expresar sus intereses, pasiones e ideas, intercambiar información alcanzando objetivos comunes.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
	• Información de la gestión institucional.	
Medios de comunicación	• Comunicaciones cuando se realizan eventos de alto nivel o acreditación del cuerpo diplomático en el país. • Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales. • Entrevistas con el Ministro, Viceministros(as) o Directores. • Información sobre la gestión institucional.	Presencial, correo electrónico y vía telefónica, chat, video llamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de satisfacción
Centros académicos y de pensamiento	• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales. • Establecimiento de acuerdos de cooperación académica. • Participación en eventos académicos. • Comunicación sobre traductores oficiales acreditados. • Información sobre la gestión institucional.	Memorados, correo electrónico, presencial (reuniones interinstitucionales), vía telefónica, chat, videollamada, redes sociales, PQRSDF, urna de cristal, encuestas de

ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El término sociedad civil, como concepto de la ciencia social, designa a la diversidad de personas que, con categoría de ciudadanos y generalmente de manera colectiva, actúan para tomar decisiones en el ámbito público que consideran a todo individuo que se halla fuera de las estructuras gubernamentales.
La sociedad civil se concibe como el espacio de vida social organizada que es voluntariamente autogenerada, independiente, autónoma del estado y limitada por un orden legal o juego de reglas compartidas. Involucra a ciudadanos actuando colectivamente en una esfera pública para expresar sus intereses, pasiones e ideas, intercambiar información alcanzando objetivos comunes.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
		satisfacción
EPS, ARL, Cajas de Compensación y Fondos de Pensiones Privados	• Solicitudes de revisión de deudas presuntas y verificación de información se seguridad social y parafiscales. • Información de la gestión institucional.	Comunicaciones oficiales

GRUPOS INTERNOS

Son los Grupos que pertenecen o tienen relación directa con el Ministerio De Relaciones Exteriores, cuyos objetivos generales están alineados a los de la entidad.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Medio de comunicación con el MRE
Funcionarios y funcionarias de planta interna y externa	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes • Requerimientos especiales de información • Información de la gestión institucional • Requerimiento de capacitaciones	Presencial, correo electrónico, memorandos, vía telefónica.
Estudiantes del curso del Formación Diplomática	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes • Requerimientos especiales de información • Información de la gestión institucional	Presencial, correo electrónico, memorandos, vía telefónica.
Contratistas y Proveedores	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes	Presencial, correo electrónico, memorandos, vía telefónica.
Practicantes Universitarios	• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes • Requerimientos especiales de información • Información de la gestión institucional	Presencial, correo electrónico, comunicaciones oficiales, vía telefónica.

15. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Es compromiso de la alta dirección, de los funcionarios y de los servidores públicos del Ministerio y su Fondo Rotatorio velar por:

- Poner en práctica durante el desarrollo del diario accionar los Valores Institucionales; con el fin, de que el producto del trabajo lleve implícito el sello de transparencia, participación e integridad, conforme al CÓDIGO DE INTEGRIDAD y EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

- Promover el pensamiento basado en riesgos y el enfoque basado en procesos Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

- Participar activamente en todas las actividades que permitan la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

- Asegurar que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos y comunicar dichos resultados en los diferentes niveles de la organización.

- El Representante de la Dirección, en coordinación con el responsable de cada proceso, debe asegurar la adecuada implementación y seguimiento continuo de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión, comprometiendo a toda la organización, los recursos e infraestructura necesarios.

- Revisar la política del Sistema Integrado de Gestión y objetivos estratégicos y de calidad periódicamente.

- Fortalecer el enfoque al cliente comprendiendo las necesidades y expectativas actuales y futuras de sus clientes en cumplimiento de los requisitos planteados legalmente.

- Comunicar la importancia de la satisfacción de nuestros clientes y usuarios en general.

- Gestionar los recursos para el proceso de mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y para la operacionalización de los procesos identificados en el mapa de procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, promoviendo el servicio al cliente, el incremento de su satisfacción y en general el mejoramiento continuo.

- Establecer las comunicaciones necesarias en los niveles pertinentes de la Entidad para la interiorización del Sistema Integrado de Gestión y por ende de la importancia de satisfacer nuestros clientes.

- La Alta Dirección es responsable de mantener en todos los servidores públicos del Ministerio y de su Fondo Rotatorio una actitud positiva y un compromiso permanente con el Sistema Integrado de Gestión.

- Es compromiso de los gestores de cambio, enlaces ambientales y enlaces de activos de información de cada área, divulgar las campañas y actividades del Sistema Integrado de Gestión a su equipo de trabajo.

15.1 REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Se designó como Representante de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión, al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y de Desarrollo organizacional, quien además de las funciones a su cargo, deberá:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los objetivos.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y cualquier necesidad de mejora.
- Promover el enfoque al cliente en todos los niveles de la organización.

- Asegurar que se mantiene la integridad del Sistema Integrado de Gestión cuando se planifiquen e implementen cambios.

16. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada exigida por la norma ISO 9001:2015 forma parte integral del Manual del Sistema Integrado de Gestión adoptado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, la cual se relaciona a continuación:

- Alcance del Sistema Integrado de Gestión (Definido en el presente manual)
- Política del Sistema Integrado de Gestión (Definida en el presente manual)
- Objetivos Institucionales Estratégicos y de Calidad (Definidos en el presente manual)

De igual manera, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han establecido como información documentada requerida para la operación y eficacia de los procesos del Sistema Integrado de Gestión los documentos que se encuentran relacionados en el Listado Maestro de documentos y publicados en el sistema maestro, disponibles para la consulta por parte de los funcionarios que lo requieren para el desarrollo de sus actividades.

17. REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Alta Dirección será realizada una vez al año, conforme a lo descrito en el DE-PT-12 Procedimiento para realizar la Revisión por parte de la Dirección.

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
1	Creación y adopción del manual
2	ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: • Se actualiza el alcance del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores "Servir de apoyo logístico a los objetivos y funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y en las demás que por su naturaleza le sean afines en cumplimiento de su misión constitucional". Por "Manejo de los recursos del presupuesto nacional que le sean destinados para la adquisición y administración de los bienes muebles e inmuebles necesarios para el cumplimiento de las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores". • Se actualizan los objetivos de los siguientes procesos: ✓ Comunicaciones cambia la palabra gestión por el quehacer. ✓ Gestión del Talento humano: Se incluye la palabra las metas en cambio de objetivos y se actualiza la palabra sancionatoria por sancionadora. ✓ Gestión Documental se modifica la palabra tramitar por Administrar. ✓ Apoyo Jurídico cambia su objetivo de " "Establecer y diseñar políticas, planes y procedimientos para la adecuada y oportuna defens jurídica de los intereses del Ministerio de Relaciones exteriores y su fondo Rotatorio; así con brindar asesoría y dar concepto sobre temas de derecho público y privado en la legislaci nacional sobre actividades realizadas por el Ministerio y su Fondo Rotatorio." Por "Brindar asesoría y dar concepto sobre temas de derecho público y privado en la legislaci nacional sobre actividades realizadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fon Rotatorio". Se actualiza compromisos de la alta dirección incluyendo jefes de Misión y Es compromiso de los gestores de cambio de cada dirección, divulgar las campañas y actividades del Sistema de Gestión Ambiental a su equipo de trabajo y promover prácticas ambientales

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	sostenibles en su área. Comunicaciones
3	En la Introducción se ajusta la redacción en cuanto a se cambia la palabra objetivos de calidad por objetivos estratégicos y de calidad. Se realiza actualización a la Política del sistema integrado incluyendo: El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en desarrollo de sus funciones y comprometido con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión propondrá, orientará, coordinará y ejecutará la Política Exterior, administrando los recursos y el Servicio Exterior de la República en condiciones de oportunidad y conveniencia, para ello orientamos nuestros esfuerzos a: Diversificar la agenda de política exterior y consolidar la presencia y posicionamiento de Colombia en el escenario internacional; fortalecer la política migratoria y el servicio consular; impulsar el desarrollo social y económico de las regiones de frontera y su integración con los países vecinos; y consolidar la oferta y la demanda de cooperación internacional. • Promover el fortalecimiento del talento humano garantizando su competencia y compromiso. • Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. • Establecer Políticas de Prevención del daño antijuridico, a efecto de disminuir la actividad litigiosa y evitar demandas en contra de la entidad que puedan afectar el Erario. Promover la protección del medio ambiente, por medio de la implementación de objetivos ambientales que reduzcan los impactos negativos derivados de las actividades propias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. • Cumplir con los requisitos de las partes interesadas. • Cumplir con la normatividad aplicable y vigente.

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	Se elimina • Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los servidores públicos del Ministerio y su Fondo Rotatorio. • Promover la generación de información con alta calidad y asegurar una gestión efectiva de la misma durante su ciclo de vida, adoptando las disposiciones de la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos Personales. **MARCO DE REFERENCIA PARA LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD** Se incluyen las siguientes intenciones: ➢ Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los servidores públicos del Ministerio y su Fondo Rotatorio OBJETIVOS DE CALIDAD. "**7.** Implementar y fortalecer herramientas y modelos que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integral de Gestión." "8. Desarrollar y fortalecer las habilidades, aptitudes y conocimientos del Talento Humano." Con sus principios "Enfoque al cliente * Liderazgo * Compromiso de las personas * Mejora * Gestión de las relaciones" ➢ Promover la generación de información con alta calidad y asegurar una gestión efectiva de la misma durante su ciclo de vida, adoptando las disposiciones de la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos Personales. Objetivo de calidad ". Implementar y fortalecer herramientas y modelos que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integral de Gestión." Y sus principios * Enfoque al cliente * Liderazgo * Compromiso de las personas * Enfoque a procesos * Mejora * Toma de decisiones basada en la evidencia

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	➢ Promover la protección del medio ambiente, por medio de la implementación de objetivos ambientales que reduzcan los impactos negativos derivados de las actividades propias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
4	Se ajusta redacción en la introducción agregando la palabra Modelo Estándar de Control Interno En alcance se modifica la palabra Modelo Estándar por Sistema de Control Interno. Se ajusta redacción del objetivo del manual eliminando el texto "en los subsistemas o componentes del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Ambiental", entendiendo que en el alcance del documento se describe como esta conformo el sistema de gestión. BASE LEGAL: Se elimina el Decreto 943 de 2014 y se incluye Capitulo 3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Título 23 TÍTULO 23. Articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno. DEFINICIONES: se ajusta la definición del Sistema Integrado de Gestión Sistema de Gestión que articula e integra el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la norma de calidad ISO 9001: 2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Por Corresponder al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual articula el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema Control Interno. Se incluye definición del MIPG DOCUMENTOS ASOCIADOS: Se cambia la palabra del software por sistema integrado de Gestión / Sistema Maestro y se cambia la palabra de Grupos de Valor por partes Interesadas. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRONICOS: Se cambia la palabra Software del Sistema de Gestión. Por Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro.En la reseña histórica se ajusta redacción en cuanto a que se repite varias veces en el mismo párrafo el Ministerio de Relaciones Exteriores. Se cambia la palabra Excepciones por Aplicabilidad, y se actualiza el numeral citado en la aplicabilidad de 4.2 a 9.1.2 Satisfacción del Cliente. Se ajusta redacción del título de Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental por Interacción de los Procesos del Sistema de Integrado de Gestión

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	En actividades subcontradas se ajusta redacción en el proceso de Gestión de Información Tecnología especificando la palabra Linux. Se cambia la palabra grupos de valor por partes Interesadas en la DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU INTERACCIÓN CON EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. En los REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCESOS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO se elimina la columna de MECI y se la dimensión 7 del MIPG en la columna MIPG; se igual manera se actualizan algunos requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables a los procesos de Comunicaciones, Gestión de Información y Tecnología, Seguimiento de la Política Exterior, Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa, Gestión Documental. En INFORMACIÓN DOCUMENTADA REGLAMENTARIA: se elimina el procedimiento GD-PT-10 Control de Registros, elaboración y actualización de tablas de retención documental y se incluye e procedimiento GD-PT-22 Creación, Actualización o Modificación de Tablas de Retención Documenta - TRD En el anexo de manera general se cambia la palabra Sistema de Gestión de Calidad por Sistema Integrado de gestión b) la información documentada que la organización determina como necesaria para eficacia del sistema de gestión de la calidad.se elimina el procedimiento GD-PT-10 y se incluye el GD-PT-22. Se cambia la palabra política de Calidad por la Política del sistema Integrado de Gestión. Se elimina el objetivo del Sistema de Gestión ambiental “Promover el reciclaje de residuos sólidos aprovechables que se generan en las actividades propias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio”
5	• El **historial de cambios** es ajustado a la parte final del documento. • Se ajusta la introducción.

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	• Se ajusta el **alcance** • Se ajusta el **concepto** de Sistema Integrado de Gestión • La **Estructura organizacional** es ajustada con el organigrama vigente (versión 8) • Se ajusta la política del Sistema Integrado de Gestión. • Se ajusta el direccionamiento estratégico; acorde con el nuevo Plan Estratégico Institucional 2019-2022. • Se modifican los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental • Se actualiza el marco de referencia para los objetivos de la calidad; de acuerdo con el nuevo Plan Estratégico Institucional 2019-2022 • Se da claridad con respecto a la planificación de cambios al Sistema Integrado de Gestión en relación con los aspectos a tener en cuenta para elaborar el respectivo plan de trabajo: tener en cuenta los recursos necesarios y responsables. • Se detalla el procedimiento de control de documentos en "**Control del Manual del Sistema Integrado de Gestión**" • Se adiciona en la **descripción general de los procesos** cuadro en el que se relaciona el proceso y las áreas que intervienen en el proceso. • Se ajustan los objetivos de los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa y Apoyo Jurídico. • Se adiciona al proceso de Gestión Documental, la actividad subcontratada "Administración del Normograma". • Se elimina del proceso de Apoyo Jurídico, la actividad subcontratada "Administración del Normograma". • Se incluyen requisitos aplicables del MIPG a los procesos de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior; comunicaciones, Gestión de Información y Tecnología, Desarrollo de la Política Exterior, Seguimiento de la Política Exterior, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión administrativa, Gestión Contractual, Gestión Documental, Apoyo Jurídico,

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**

	Evaluación Independiente y Mejora Continua.
	• Se incluyen requisitos aplicables de la norma NTC 14001: 2015 a los procesos de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior; comunicaciones, Gestión de Información y Tecnología, Desarrollo de la Política Exterior, Seguimiento de la Política Exterior, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión administrativa, Gestión Contractual, Gestión Documental, Apoyo Jurídico, Evaluación Independiente y Mejora Continua.
	• Se elimina requisito aplicable de la norma ISO 9001: 2015 al proceso de Gestión Administrativa.
	• Se ajusta el compromiso de la alta dirección y se da claridad con respecto al compromiso de los gestores de cambio, enlaces ambientales y enlaces de activos de información.
	• Se ajustan las funciones del responsable de la Alta Dirección.
	• Se modifica el apartado "Información documentada reglamentaria" por "información documentada".
	• Se elimina como documentación exigida por la norma ISO 9001:2015 los "Criterios para Evaluación y selección de proveedores (Definidos en el Manual de Contratación GC-MA-01)"
	• Se elimina como documentación requerida por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio los documentos:
	  • GD-PT-02 Control de documentos
	  • GD-PT-22 Creación, Actualización o Modificación de Tablas de Retención Documental - TRD
	  • EI-PT-03 Actividades de Auditoría Interna
	  • MC-PT-06 Control del producto y/o servicio no conforme
	  • MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora
	  • MC-PT-09 Administración del riesgo

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	• Política de Administración de Riesgos la cual se encuentra descrita en el Código de Buen Gobierno. Y se determina que "el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han establecido como información documentada requerida para la operación y eficacia de los procesos del Sistema Integrado de Gestión los documentos que se encuentran relacionados en el Listado Maestro de documentos y publicados en el sistema maestro, disponibles para la consulta por parte de los funcionarios que lo requieren para el desarrollo de sus actividades." • Se eliminan los anexos.
6	**Se elimina del numeral 11.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD el ítem de aplicabilidad** El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio tiene definido como requisito no aplicable el numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente de la NTC ISO 9001:2015, este requisito no es de alcance para los trámites protocolarios: visas, carné de identificación, licencias de conducción y tarjetas de propiedad, los cuales hacen parte del proceso de desarrollo de la política exterior, liderado por la Dirección de Protocolo. Esta situación no afecta el alcance del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. Lo anterior, basado en los principios y normas que regulan las Relaciones Internacionales o relaciones entre Estados, Acuerdos y Tratados Internacionales de los cuales hace parte Colombia, los principios de la Constitución Política de Colombia y en el rol que cumple el Ministerio de Relaciones Exteriores en el Estado Colombiano. Carta de las Naciones Unidas firmada en San Francisco, Estados Unidos el 26 de junio 1945 entrada en vigor: 24 de octubre de 1945, Capítulo I, Propósitos y Principios, Artículo 1, numeral 2, el cual reza que la Organización (Organización de las Naciones Unidas, ONU) y sus Miembros (Colombia es Miembro de la ONU) procederán de acuerdo con los siguientes Principios: i) 2. Fomentar entre las naciones relaciones de amistad basadas en el respeto al

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	principio de la igualdad de derechos y al de la libre determinación de los pueblos, y tomar otros medidas adecuadas para fortalecer la paz universal y; ii) "La Organización está basada en el principio de la igualdad soberana de todos sus Miembros" http://www.uy.undp.org/content/dam/uruguay/docs/marco-legal-uy/undp-uy-carta-nnuu.pdf .La Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, 18 de abril de 1961, la cual entró en vigor el 24 de abril de 1964, señala que "Reconociendo que tales inmunidades y privilegios se conceden, no en beneficio de las personas, sino con el fin de garantizar el desempeño eficaz de las funciones de las misiones diplomáticas en calidad de representantes de los Estados" https://www.oas.org/legal/spanish/documentos/convencionviena.htm 1. La Constitución Política de Colombia en su ARTICULO 9 menciona que, "Las relaciones exteriores del Estado se fundamentan en la soberanía nacional, en el respeto a la autodeterminación de los pueblos y en el reconocimiento de los principios del derecho internacional aceptados por Colombia. 2. El Ministerio de Relaciones Exterior tiene entre sus funciones la de: Aplicar el régimen de privilegios e inmunidades a los cuales se ha comprometido el Estado colombiano. http://www.cancilleria.gov.co/ministerio/mision_vision_objetivos_normas_principios_lineamientos#4 Bajo este contexto, la Dirección de Protocolo siendo parte de la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y al prestar un servicio a otras Embajadas o Consulados con Representación en Colombia lo hace en desarrollo de las funciones que cumple el Estado colombiano, por lo tanto, no es requisito someter a consideración de otros estados por el principio de igualdad y soberanía el que hacer institucional.
7	Se actualiza la asociación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de la entidad.
8	•En Introducción se incluye la norma ISO 14001 de 2015, se elimina Modelo Estándar de Control

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	Interno - MECI. • En objetivo: se incluye la norma ISO 14001 de 2015 y se elimina Modelo estándar de control interno. • Documentos asociados se incluye la norma ISO 14001:2015. **ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CON PROPOSITOS DE CERTIFICACION** • : Se elimina (Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Control Interno). Se elimina la palabra Para efectos de certificación se presenta el siguiente alcance: • 11.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL se incluye ambiental • Se especifica sistema de gestión de calidad y medio ambiente en cambio de integrado de gestión • Se actualiza el organigrama por el ultimo que está vigente en versión 9 • Se incluye aplicabilidad: El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio tien como no aplicable el requisito 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, lo anteri teniendo en cuenta que dentro de las actividades realizadas en el Ministerio de Relacion Exteriores y su Fondo Rotatorio no es necesario emplear equipos de seguimiento y medición. • **Descripción General de Procesos se actualiza en cuanto a:** En el proceso de seguimiento de la política exterior se incluyen las siguientes áreas Despacho del Ministro Jefatura de Gabinete Despacho del Viceministerio de Relaciones Exteriores Despacho del Viceministerio de Asuntos Multilaterales Secretaría General

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
	Jefes de Misión En servicio al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional • En actividad es subcontratadas se elimina la administración del normograma del proceso de Gestión documental y se incluye al proceso de apoyo jurídico Se ajusta redacción en cuanto **MARCO DE REFERENCIA se elimina OBJETIVOS DE LA CALIDAD, se incluye OBJETIVOS INSTITUCIONALES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD**