



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 30 de septiembre de 2021

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 30 de septiembre de 2021, se verificó el cumplimiento de las acciones y la eficacia de los planes de mejora suscritos para dar tratamiento a las no conformidades identificadas.

A continuación, se presenta el resultado consolidado de este seguimiento:

Proceso	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS III TRIMESTRE 2021									
	HALLAZGOS		ACCIONES		ESTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA DE LAS ACCIONES		
	No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Acc. Vigentes	Acc. Cumplidas	Acc. Vencidas	Eficaces	NO eficaces	Pendiente evaluar eficacia
Direccionamiento Estratégico, Form.	-	1	-	3	2	1	-	-	-	-
Comunicaciones	2	4	10	10	11	9	-	-	-	2
Gestión de IT	12	12	39	17	24	32	-	5	-	7
Desarrollo de la Política Exterior	23	13	73	19	35	52	5	3	2	18
Servicio al Ciudadano	7	4	27	8	12	23	-	3	-	4
Gestión del Talento Humano	5	20	12	31	32	11	-	1	-	4
Gestión Financiera	3	1	6	1	2	5	-	2	-	1
Gestión Administrativa	4	2	10	5	9	6	-	-	-	4
Gestión Contractual	1	7	1	16	13	4	-	-	-	1
Gestión Documental	3	3	4	3	0	7	-	3	-	-
Apoyo Jurídico	-	1	0	3	1	2	-	-	-	-
Administración de los SG	2	7	6	20	7	19	-	-	-	2
Evaluación Independiente	-	-	0	0	0	-	-	-	-	-
Mejora Continua	-	-	0	0	0	-	-	-	-	-
Totales	62	75	188	136	148	171	5	17	2	43

En las acciones abiertas se identifican cuatro acciones vencidas que corresponden al proceso de Desarrollo de la Política- GIT Colombia Nos Une y GIT de Visas, relacionadas con: capacitación sobre eliminación de documentos, difundir el procedimiento a lo establecido en el procedimiento AS-PT-01 medición y seguimiento a través de indicadores y difundir los procedimientos de satisfacción del clientes y producto o conforme para el trámite de documento de viaje y Formalizar y socializar los mecanismos para el seguimiento posterior de los proyectos ejecutados por los Consulados, respectivamente. cuya fecha de finalización era entre mayo y junio de 2021.

Para el tercer trimestre se evaluó la eficacia a 19 planes de mejora de los cuales 17 planes se consideraron eficaces y dos no eficaces. Los planes de mejora evaluados corresponden a los siguientes procesos:

Gestión de Información y Tecnología, cinco planes de mejoramiento:

- El resultado del indicador "Nivel de cumplimiento de los sistemas de información" para el tercer trimestre arrojó un valor de 99.97% para una meta del 99%.
- Fueron definidas las acciones para la mitigación del riesgo "No disponibilidad de los servicios de tecnología de la información y comunicaciones" cumpliendo lo establecido en el procedimiento de administración del riesgo DE-PT-19.
- Fue actualizado el procedimiento IT-PT-19 "Gestión de cambio", y redefinidas sus actividades en otros documentos.
- Se realizó seguimiento a los registros archivados en Teams para asegurar que se encuentren completos y acordes a la tabla de retención documental, dando cumplimiento a la norma NTC-ISO 9001:15 requisito 7.5.3.1 literal a)

- Fueron informados los grupos internos de trabajo de la DIGIT sobre su interacción con el procedimiento IT-PT-19 "Gestión de Cambio" dado que algunas solicitudes de cambio no se encontraban tramitadas en su totalidad en el sistema Aranda.

Desarrollo de la Política Exterior, tres planes de mejoramiento:

- Actualización del instructivo DP-IN-11 Presentación de solicitudes al Comité Evaluador de casos del Fondo Especial para las Migraciones - FEM, respecto a las políticas de operación que contemplen el manejo y aprobación de recursos en las contingencias y emergencias.
- Fueron actualizados los procedimientos DP-PT-54, DP-PT-63, DP-PT-160.
- Se tienen identificadas las carpetas digitales y/o documentos electrónicos de acuerdo con la TRD y a las indicaciones sobre su codificación, directrices, lineamientos de la implementación y manejo de archivo digital en cuanto a su registro y conservación.

Servicio al Ciudadano, tres planes de mejoramiento:

- Fue actualizado y formalizado el procedimiento SC-PT-56 Expedición de legalizaciones, con referencia a que el instructivo SC-IN-17 Plan de contingencia, el cual no se encuentra vigente y en el sistema maestro se encontraba anulado
- Fue aplicado el requisito No 10 " Aplicación de los mecanismos de mejora de la norma NTC ISO 9001 de 2015 en relación con la formalización del Plan de Mejoramiento relacionado con el incumplimiento de la meta del indicador "Satisfacción usuarios Oficinas Expedidoras de Pasaportes", ajustando la parametrización de los rangos establecidos y actualizando la hoja de vida en el Sistema Maestro.
- Fueron resueltas las inconsistencias en la información de las bases de datos de las PQRSDF que se descargaban desde la plataforma. (Base de datos con información global y Base de datos con información detallada).

Gestión del Talento Humano, un plan de mejoramiento:

- El GIT de Tiquetes y Viáticos gestiona con la Oficina de Control Interno Disciplinario las legalizaciones de las comisiones de servicios otorgadas a funcionarios que presentaron inoportunidad en la legalización de los viáticos.

Gestión Financiera, dos planes de mejoramiento:

- Fueron derogados los comités: Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema de Contabilidad Pública, Subcomité de sostenibilidad del sistema contable, Comité de Compras, Comité Técnico para la Evaluación de Competencias Gerenciales, Comité de Inversiones en el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores para realizar operaciones TES clase "B". de acuerdo con la normatividad vigente.
- Fue actualizado el procedimiento GF-PT-55 COMPRA O ARRENDAMIENTO DE SEDE EN EL EXTERIOR.

Gestión Documental, tres planes de mejoramiento, asociadas a lo siguiente:

- Fueron actualizados el Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales GD-MA-02 y el procedimiento GD-PT-21 "Recibo, Tramite y entrega de Correspondencia"; con respecto a su base legal, dando cumplimiento al requisito 7.5.2 de la ISO 9001:2015.

- Fueron identificados los motivos y causas de incumplimiento de la meta del indicador "eficacia en la entrega de correspondencia" realizando el análisis de causas al resultado del indicador e identificando las mejoras a implementar.

Desarrollo de la Política, dos planes de mejoramiento del proceso de Desarrollo de la Política – GIT de Colombia Nos Une, se consideran No eficaces dado que, si bien fue definido un plan de mejoramiento para dar respuesta al incumplimiento de la meta de indicador “Producto no conforme certificado de retorno” en el período del primer trimestre del año 2020, se continuo con el incumplimiento de la meta del indicador, con resultados del 0.6; 3.0 y 0.27 respectivamente para una meta del 0,5.

El estado de cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora suscritas en el plan de mejoramiento por procesos, con corte a 30 de septiembre de 2021, es el siguiente:

Estado de las acciones III Trimestre 2021		
Estado	#	%
Cumplidas	171	52,78
Vigentes	148	45,68
Vencidas	5	1,54
Totales	324	100,00

El resultado del seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos vigentes a 30 de septiembre de 2021 fue comunicado a responsables de cada uno de los procesos, mediante memorando.

RECOMENDACIONES

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

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

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

Cancillería

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

Página 4 de 4

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

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

(Informe Electrónico)

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