



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 4

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	Mejora Continua
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión Coordinación de Privilegios e Inmidades – Dirección General del Protocolo Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración – Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:	Auditoria interna de calidad
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	María Camila Bazurto Hernández
Auditor:	Sergio Salazar Alzate

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, así como los lineamientos definidos por la entidad para las actividades relacionadas con el proceso de Mejora Continua.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó evaluación del proceso de Mejora Continua frente a los numerales de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, tomando como referencia los numerales 4 (requisitos generales), 8.2.3 (Seguimiento y medición de los procesos), 8.4 (análisis de datos) y 8.5 (mejora continua).

De igual forma, se incluyeron como componentes de revisión transversales los numerales 1.1 (generalidades del Sistema de Gestión de Calidad) 4.2.3 (control de documentos), 4.2.4 (control de los registros), 5.3 (política de calidad) y 5.4.1 (objetivos de calidad).

La auditoría se desarrolló a través de entrevistas con los líderes de proceso y dependencias involucradas, de acuerdo con lo aprobado en el formato EI-FO-02 “plan de auditoría interna”. De manera puntual se evaluaron los siguientes aspectos del proceso de mejora continua:

- Elementos transversales del Sistema de Gestión de Calidad.
- Gestión del proceso de Mejora Continua.
- Administración de indicadores.
- Administración de riesgos.
- Administración de planes de mejoramiento.
- Aplicación en las dependencias de la metodología de planes de mejoramiento (GIT de Visas e Inmigración y Coordinación de Privilegios e Inmidades).

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 4

4. FORTALEZAS

Los aspectos a destacar como resultado del ejercicio auditor son:

- Conocimiento de los procedimientos, objetivos, alcance y actividades asociadas al proceso por parte de los líderes y los equipos de trabajo de las dependencias involucradas.
- Clara documentación de las funciones que ejerce la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión con respecto a las actividades asociadas al proceso.
- Coordinación entre los líderes del proceso y los responsables en las dependencias durante el ciclo PHVA.
- Se resaltan las diferentes metodologías utilizadas por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional para la sensibilización sobre la importancia de la mejora continua, ejemplo de ello son las notas en la Intranet y el boletín dirigido a los gestores de cambio.
- El proceso cuenta con una variedad de mediciones que se destacan como el resultado de un ejercicio de autoevaluación y de definición de indicadores útiles para medir el desempeño del proceso.

4.1. Administración de indicadores

- Seguimiento constante a los indicadores en materia del cumplimiento de metas. Se resalta el apoyo que brinda la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional para ajustar los indicadores cuando se requiere.
- Se destacan los avances realizados con respecto a los resultados de la última auditoría externa de ICONTEC en octubre de 2015, y en particular sobre la definición de un indicador de impacto para los procesos misionales. Sobre el particular, se han tomado las acciones pertinentes para la medición del impacto, tomando en cuenta las particularidades propias de la misión del Ministerio de Relaciones Exteriores.

4.2 Administración de riesgos

El proceso de actualización del mapa de riesgos realizado para la vigencia 2016 fue inclusivo y se realizó una socialización general sobre estos cambios. En este punto se resalta la utilización de cronogramas de trabajo y de responsabilidades claramente definidas.

4.3. Administración de planes de mejoramiento

- Se resalta la difusión de la cultura de la mejora continua y de las metodologías existentes para materializar estas mejoras.
- Claridad y organización en el manejo de las evidencias. Existencia de Back Up del plan de mejoramiento por procesos y de sus seguimientos.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 4

4.4 Aplicación de la metodología de planes de mejoramiento en las dependencias:

- Articulación entre los miembros de los equipos de trabajo para la implementación de los planes de mejoramiento.
- Conocimiento de la necesidad de mejora continua y de las características del proceso. Socialización constante de los resultados de auditorías, planes de mejoramiento y de las acciones tomadas para implementar mejoras en las dependencias.
- En el caso de la Coordinación de Privilegios e Inmunidades, se han implementado mejoras reconocidas por su pertinencia y su aporte al mejoramiento de las funciones del equipo de trabajo: sistemas de acreditación en línea, visas preferenciales en línea y reservas de salones en línea.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado del ejercicio de auditoría se identificaron las siguientes observaciones¹:

5.1 Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y GIT de Control Interno de Gestión

- Implementar una estrategia que permita evitar incumplimiento en los planes de mejoramiento a causa de inconvenientes que presente el Sistema Maestro o de otros factores como la inclusión de terceros externos en las actividades a realizar.

Se sugiere realizar estas actividades a través de talleres prácticos con los Gestores de Cambio sobre las metodologías de análisis de causa y sobre la formulación de planes de mejoramiento, incluyendo sugerencias sobre la presencia de terceros en las actividades e informando sobre las fechas en las cuales se pueden realizar modificaciones a los planes de mejoramiento para asegurar su cumplimiento y las actividades que la dependencia considere pertinentes. Lo anterior es particularmente útil teniendo en cuenta la alta rotación de Gestores de Cambio y la necesidad de socializar constantemente la metodología.

5.2 GIT de Visas e Inmigración:

- Realizar el rotulado de las carpetas que contienen las evidencias de los planes de mejoramiento de acuerdo con los lineamientos de la respectiva Tabla de Retención Documental.

6. NO CONFORMIDAD

Durante el ejercicio auditor realizado no se detectaron No Conformidades.

¹ Se resalta que durante el desarrollo de la auditoría no fue posible acceder al módulo de medición del Sistema Maestro.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 4

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

El ejercicio auditor permite concluir que las actividades asociadas al proceso de Mejora Continua cumplen con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, así como con los lineamientos definidos por la entidad.

Se evidencia conocimiento del proceso, de su objetivo, alcance y actividades relacionadas. De igual forma, se resalta el desempeño del proceso, el cual apunta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

(Original Firmado)

María Camila Bazurto
Auditor Líder

(Original Firmado)

Sergio Salazar Alzate
Auditor