



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 57

**Fecha de Vigencia: 24 / 01 / 17**

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Adopción del manual
2	Se realizó ajuste en el alcance del Sistema, se ajustaron las responsabilidades, se modificó el mapa de procesos, se modificó el alcance de los procesos, se adicionó el cumplimiento de los requisitos generales de la norma.
3	Adecuación a la Planeación Estratégica y a la NTCGP 1000:2009
4	Actualización del organigrama del Ministerio de Relaciones Exteriores de acuerdo al Decreto 3355 del 7 de septiembre del 2009.
5	Actualización de la Planeación Estratégica de la Entidad
6	Actualización estructura organizacional, objetivos y funciones (entidades adscritas), representación legal Fondo Rotatorio, revisión alcance del sistema integrado de gestión y eliminación de la exclusión, precisión normograma, revisión redacción interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad y actualización anexos.
7	Revisión del alcance del SIG para Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio; revisión de la política de calidad y los objetivos estratégicos para incluir la eficacia, eficiencia y efectivas del SIG; inclusión de las actividades subcontratadas de los procesos; se incluye exclusión al SIG del numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, identificación de los clientes de la Entidad.
8	Inclusión del normograma como una actividad subcontratada en el SIG
9	Modificación del contenido del documento con el fin de actualizar los lineamientos del MECI 1000:2005 por el MECI 2014 Actualización del Organigrama del Ministerio
10	Actualización de la responsabilidad de aplicación a Todos los Procesos Actualización del mapa de procesos, en lo relacionado con la fusión de los procesos de direccionamiento estratégico y formulación y planificación de la política exterior, en el nuevo proceso "Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de Política Exterior" Inclusión de la matriz de requisitos de las normas frente a los procesos del Sistema de gestión de Calidad.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 2 de 57

11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización Numeral 4.1: Se cambia el código de ética por el código de valores, toda vez que el documento fue modificado.</li> <li>• Actualización Numeral 6.2: Se actualiza el Mapa de Procesos en lo relacionado con la inclusión del nuevo proceso “Seguimiento de la Política Exterior”, en el numeral 6.2.1 se actualiza lo referente al proceso de Seguimiento de la Política Exterior toda vez que es un nuevo proceso que remplazó el de Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior y se incluye el numeral 6.2.2 correspondiente a las Interacciones Generales entre los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Actualización Numeral 6.3: Se incluye como actividad subcontratada del Proceso de Servicio al Ciudadano la Formalización de pasaportes.</li> <li>• Actualización Numeral 7.1: Se ajusta el marco legal mediante el cual se designa al Representante de la Alta Dirección del Sistema Integral de Gestión (Calidad – MECI), cambiando la Resolución 2674 de 2010 por el Decreto 943 de 2014.</li> </ul>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización Alcance: Se incluye “Aplica para todos los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (Nacional)”</li> <li>• Actualización Base Legal: Se incluye el Decreto 943 de 2014 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)</li> <li>• Decreto 4485 de 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</li> <li>• Actualización Documentos Asociados: Se incluye como registro a Todos los documentos del Sistema Integral de Gestión, vigentes en el software de calidad.</li> <li>• Se actualiza el desarrollo del documentos: Se actualiza la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, marco de referencia para los objetivos de calidad (eliminando la columna de indicadores, toda vez que los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos estratégicos son los formulados en los planes de acción de los procesos) y el Mapa de Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio; y se actualiza el nombre del proceso de Evaluación Independiente junto con su objetivo, y demás objetivos actualizados. En el numeral 12 se incluyó como actividad subcontratada la actividad de Fotocopiado e impresión.</li> </ul>
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta el Alcance: Se elimina la palabra “(Nacional)”.</li> <li>• Se ajusta la redacción del numeral 9.1 Principios y Valores.</li> <li>• Se elimina el numeral 11.2.2, y el diagrama de interacción general de los procesos del sistema de Gestión de Calidad se actualiza y se relaciona en el numeral 11.2.1.</li> <li>• Se actualiza el numeral 12 correspondiente a los requisitos de las normas aplicables a los procesos.</li> <li>• Se actualiza el numeral 13.2 de procedimientos y documentos reglamentarios: Se ajusta el código del procedimiento de Control de Documentos, se elimina el documento ES-PT-05 “Auditorías Internas de Calidad” y se incluye el documento EI-PT-03 “Actividades de Auditoría Interna”.</li> </ul>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el numeral 9.2 de Elementos del Direccionamiento Estratégico: Se remplaza la Política de Calidad por la Política del Sistema Integrado de Gestión y se actualiza respectivamente el Marco de Referencia para los Objetivos de Calidad.</li> </ul>



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 3 de 57

15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el numeral 8.2 Estructura Organizacional: Se actualiza el organigrama de la Entidad, el cual pasa a su versión No.2.</li> <li>• Se actualiza el numeral 8.3 Objetivos y Funciones del Ministerio De Relaciones Exteriores: Se incluye el Decreto 869 de mayo de 2016 y se incluye la función No.22 “Tramitar la naturalización de extranjeros y aplicar el régimen legal de nacionalidad en lo pertinente” de acuerdo al Decreto en mención.</li> <li>• Se actualiza el numeral 11.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión: Se actualiza el Mapa de Procesos en su Versión No.5.</li> <li>• Se ajusta de manera general en el documento el nombre del sistema a Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>
16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización Numeral 3 Base Legal: Se incluye el <b>Decreto de Estructura Vigente</b>.</li> <li>• Actualización Numeral 11.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión: Se incluye la <b>Planificación de Cambios al Sistema Integral de Gestión</b>.</li> <li>• Actualización Numeral 12 Generalidades del Sistema Integrado de Gestión: En las actividades subcontratadas del proceso de Servicio al Ciudadano se incluye la <b>Atención del Conmutador</b> y se actualiza el nombre del Proceso de Gestión de Información y Tecnología.</li> <li>• Actualización Numeral 11 Generalidades del Sistema Integrado de Gestión: Se actualiza la descripción de las <b>Partes Interesadas y su Interacción con el Ministerio de Relaciones Exteriores</b> y se actualiza el nombre del proceso de Gestión de Información y Tecnología en el cuadro de <b>requisitos de los procesos</b>.</li> <li>• Actualización Numeral 11.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión: Se actualiza el <b>Mapa de Procesos</b>, de acuerdo al cambio de nombre del proceso de Gestión de Información y Tecnología.</li> <li>• Actualización del Numeral 11.2.1 Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad: Se actualizan los <b>objetivos de los siguientes procesos</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direccionamiento, Formulación y Planificación de la Política Exterior</li> <li>- Gestión de Información y Tecnología</li> <li>- Desarrollo de la Política Exterior</li> <li>- Seguimiento de la Política Exterior</li> <li>- Servicio al Ciudadano</li> <li>- Gestión Financiera</li> <li>- Gestión Documental</li> <li>- Mejora Continua</li> </ul> </li> </ul>
17	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización Numeral 3 Base Legal: Se incluye como base legal la Resolución 8660 de 27 de diciembre de 2016</li> <li>• Actualización Numeral 8.2 Estructura Organizacional: Se actualiza la Estructura Organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores de acuerdo al Decreto 869 de 25 de mayo de 2016 y la Resolución 8660 de 27 de diciembre de 2016</li> </ul>



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 4 de 57

<b>CONTROL DE REVISIONES</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
JENNY ANDREA HERNANDEZ	Asesora	23/01/2017
<b>REVISÓ METODOLOGICAMENTE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
JENNY ANDREA HERNANDEZ	Asesora	23/01/2017
<b>REVISÓ</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
LIZ ALEXY JEREZ ARAQUE	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	24/01/2017
<b>APROBÓ METODOLÓGICAMENTE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
LIZ ALEXY JEREZ ARAQUE	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	24/01/2017



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 5 de 57

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>1. OBJETIVO</b>	<b>9</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>9</b>
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>9</b>
<b>4. DEFINICIONES</b>	<b>9</b>
<b>5. DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<b>9</b>
<b>6. REGISTRO UTILIZADOS</b>	<b>9</b>
<b>7. POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>8. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>10</b>
8.1 RESEÑA HISTORICA	10
8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	11
8.3 OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	11
8.4 OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	14
<b>9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO</b>	<b>16</b>
9.1 PRINCIPIOS Y VALORES.	16
9.2 ELEMENTOS DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	16



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 6 de 57

<b>10. DOCUMENTACIÓN DEL SIG</b>	<b>22</b>
<b>11. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>22</b>
11.1 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	22
11.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	22
11.2.1 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	25
11.3 ACTIVIDADES SUBCONTRATADAS	30
<b>12. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>	<b>53</b>
12.1 REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE A CALIDAD Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	53
<b>12.2 PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS</b>	<b>53</b>
<b>13. REVISIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>54</b>
GESTIÓN DOCUMENTAL (NUMERAL 4.2.)	55



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 7 de 57

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad del SISTEMA INTEGRADO DE GESTION detalla el modelo de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, con el propósito de facilitar la implementación de los procesos y sus interacciones, contempla la estructura y alcance del Sistema Integrado de Gestión y sus exclusiones; incluye una referencia de los procedimientos documentados obligatorios exigidos por las Normas NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008 y de 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 y el MECI 2014.

El Sistema Integrado de Gestión descrito en el presente Manual de Calidad está totalmente adecuado a los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y el MECI 2014, aunque su implementación por sí mismo no garantiza el éxito, se debe contar con el compromiso y concurso de todos los funcionarios de la entidad, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento.

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 VALORES Y EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
- 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 bajo los estándares de la Norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y MECI 2014.
- El Representante de la Dirección en coordinación con el responsable de cada proceso debe asegurar la adecuada implementación y seguimiento continuo de la aplicación de este Manual y de los procedimientos que contempla el Sistema, comprometiendo a toda la organización, los recursos e infraestructura necesarios.
- Revisar la política y objetivos de la 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



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 8 de 57

- 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 SIG y por ende de la importancia de satisfacer nuestros clientes





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 9 de 57

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este manual es definir y describir el Sistema Integrado de Gestión, en el subsistema o componente del Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, fundamentado en los requisitos de la norma NTGP 1000:2009, e ISO 9001:2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, 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.

## 3. BASE LEGAL

- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Decreto 4485 de 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Decreto 869 de 25 de mayo de 2016
- Resolución 8660 de 27 de diciembre de 2016

## 4. DEFINICIONES

**MECI:** Modelo Estándar de Control Interno

**NTGP:** Norma NTGP 1000:2009 Norma técnica de calidad para la gestión pública

**Sistema Integrado de Gestión:** Sistema de Gestión que articula e integra el modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 y las normas de calidad NTCGP1000:2009 e ISO 9001

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión, vigentes en el software de calidad.

## 6. REGISTRO UTILIZADOS

No Aplica.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 10 de 57

## 7. POLITICAS DE OPERACIÓN

No Aplica.

## 8. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 8.1 RESEÑA HISTORICA

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.

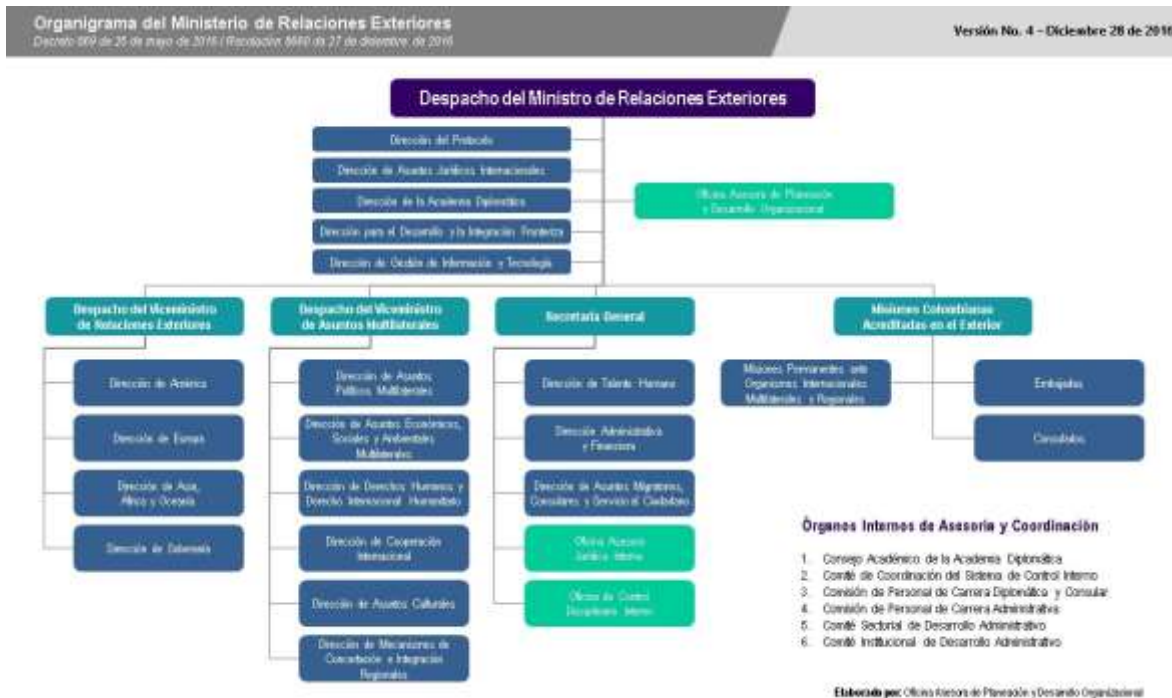
De otra parte, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores fue creado mediante el Decreto Ley 3180 de 1968, y mediante el Decreto Ley 20 de 1992 se le asigna naturaleza jurídica. Se define como una Unidad Administrativa Especial del Orden Nacional, dotado de personería jurídica y patrimonio 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. El Ministro de Relaciones Exteriores adoptará las medidas conducentes para la organización



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 11 de 57

## 8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 8.3 OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Mediante el Decreto 869 de mayo de 2016 por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Igualmente define en el "Artículo 1°. Integración y dirección del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores. El Sector Administrativo de Relaciones Exteriores está integrado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y sus entidades adscritas y vinculadas.

El Ministerio tendrá a cargo la orientación del ejercicio de las funciones de las entidades adscritas o vinculadas, sin perjuicio de las potestades de decisión que les correspondan, así como de su participación en la formulación de la política, en la elaboración de los programas sectoriales y en la ejecución de los mismos.

Entidades adscritas:

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



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 12 de 57

## Objetivos

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.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 13 de 57

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 los mismos, 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.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 14 de 57

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 OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

Mediante Decreto número 0020 de 1992 se determinó la naturaleza jurídica del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y se asignaron sus funciones.

##### **Naturaleza Jurídica.**

El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores es una unidad administrativa especial del orden nacional, dotado de personería jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Relaciones Exteriores.

El Fondo tendrá como domicilio principal la ciudad de Santafé de Bogotá, pero podrá establecer otros en ciudades del país o del exterior.

##### **Funciones.**

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.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 15 de 57

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.

#### **Representación Legal.**

La representación legal del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, estará a cargo de la Secretaría General.

#### **Administración.**

La administración del Fondo se cumplirá, en lo pertinente, a través de la organización administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores, de acuerdo a los requerimientos del servicio. El Ministro de Relaciones Exteriores adoptará las medidas conducentes a la organización administrativa del Fondo, con sujeción a lo dispuesto en el Decreto de creación.

#### **Patrimonio.**

El patrimonio del Fondo estará formado por:

1. El producto del servicio de expedición de pasaportes y demás servicios a su cargo.
2. El producto de los servicios remunerados que preste.
3. El producto de las actuaciones consulares que causen derechos sin perjuicio de lo que deba recaudar con destino a la Nación o a otras entidades, de acuerdo con la ley.
4. El producto de los depósitos bancarios y de inversiones en el país o en el extranjero.
5. Los excedentes por diferencia en el tipo de cambio provenientes de los recursos en moneda extranjera, manejados por el Fondo.
6. Las partidas que se le asignen en el Presupuesto de Rentas y Ley de Apropriaciones.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 16 de 57

7. Los ingresos provenientes de la venta, permuta, arrendamiento, remate y administración de bienes, tanto de su propiedad como del Ministerio de Relaciones Exteriores.
8. Las donaciones que reciba.
9. Los demás bienes que a cualquier título y por cualquier concepto adquiera.

## **9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO**

### **9.1 PRINCIPIOS 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 pueden encontrar en los documentos Código de Valores y Código Buen Gobierno de la Entidad.

### **9.2 ELEMENTOS DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

#### **MISIÓN**

Promover los intereses nacionales mediante el fortalecimiento y diversificación geográfica y temática de la política exterior, priorizando la cooperación internacional y el desarrollo de las fronteras y fomentando los vínculos con los colombianos en el exterior.

#### **VISIÓN**

Para 2018, Colombia consolidará y fortalecerá las relaciones bilaterales y multilaterales, con el fin de contribuir a la paz, la equidad y la educación, y fortalecerá la relación con los connacionales a través de la prestación de un servicio eficiente y efectivo.

#### **OBJETIVOS INSTITUCIONALES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD**

- 1. Diversificar la agenda de política exterior hacia sectores ejes del desarrollo nacional, fortaleciendo las relaciones bilaterales y velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.**





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 17 de 57

Estrategias:

- Fortalecer las relaciones bilaterales con los socios tradicionales y no tradicionales
- Promover a Colombia como un país contemporáneo, innovador, diverso, inclusivo y comprometido con la búsqueda de la convivencia pacífica desde el Plan de Promoción de Colombia en el Exterior.

**2. Consolidar la presencia y posicionamiento de Colombia en instancias globales, multilaterales, regionales y subregionales para la defensa y promoción de los intereses nacionales.**

Estrategias:

- Promover, defender y mejorar el posicionamiento de los intereses nacionales en escenarios multilaterales.
- Establecer alianzas internacionales en relación con las políticas globales de drogas, y a la formulación de políticas que incorporen nuevos enfoques.
- Difundir en los escenarios internacionales los esfuerzos que desarrolla el Estado colombiano para garantizar la protección y el respeto de los Derechos Humanos, y privilegiar el intercambio de buenas prácticas en la promoción y protección de los mismos.

**3. Fortalecer la política migratoria y el servicio consular**

Estrategias:

- Ampliar la atención y vinculación de colombianos en el exterior.
- Preparar al país para enfrentar y atender de manera adecuada el crecimiento de los flujos migratorios.
- Fortalecer los canales de comunicación con el ciudadano.

**4. Impulsar el desarrollo social y económico de las regiones de frontera y su integración con los países vecinos.**

Estrategias:



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 18 de 57

- Desarrollar un plan alineado con la estrategia de cierre de brechas y convergencia regional.
- Fortalecer la operación de pasos de frontera.
- Construir e implementar mecanismos binacionales que permiten la ejecución de programas y proyectos transfronterizos.
- Promover, la defensa de los intereses nacionales frente a posibles amenazas que deriven en la vulneración de su integridad territorial o de su soberanía.

#### **5. Fortalecer institucionalmente el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**

##### Estrategias:

- Fortalecer la infraestructura física.
- Adquirir sedes y dar apertura a nuevas representaciones diplomáticas.
- Implementar la estrategia de Gobierno en Línea.
- Implementar mecanismos de lucha contra la corrupción, transparencia y promoción del control ciudadano.

#### **6. Consolidar la oferta y la demanda de cooperación internacional en función de los objetivos de política exterior que sirvan a los intereses fundamentales del país.**

##### Estrategias:

- consolidar las estrategias regionales con América Latina y el Caribe, Afianzar las relaciones y Asia-Pacífico, Asia Central, África.
- Posicionar a Colombia como oferente de buenas prácticas a través de la cooperación Sur-Sur.
- Fortalecer los mecanismos de coordinación y seguimiento con que cuenta el Sistema Nacional de Cooperación Internacional.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 19 de 57

**7. Implementar y fortalecer herramientas y modelos que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.**

Estrategias:

- Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.
- Implementar el Sistema Integrado de Gestión de las Embajadas de Colombia en el exterior.
- Implementar el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo.

**8. Desarrollar y fortalecer las habilidades, aptitudes y conocimientos del Talento Humano**

Estrategias:

- Desarrollar procesos de selección y formación integrado del Talento Humano.
- Promover el ingreso, la formación integrado y los procesos de ascenso de los funcionarios de la Carrera Diplomática y Consular incentivando la excelencia académica.
- Fortalecer la cultura organizacional y el clima laboral.

**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, 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.
- Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los servidores públicos del Ministerio y su Fondo Rotatorio.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 20 de 57

- Gestionar los riesgos laborales con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Contribuir a preservar el medio ambiente controlando los aspectos e impactos que se generan de las actividades propias del Ministerio y su Fondo Rotatorio.
- Cumplir con los requisitos de las partes interesadas.
- Cumplir con la normatividad aplicable y vigente.

### MARCO DE REFERENCIA PARA LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO
Mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión	7. Implementar y fortalecer herramientas y modelos que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión	Mejora continua – Todos los procesos.
Administración de los recursos y el Servicio Exterior de la República en condiciones de oportunidad y conveniencia	5. Fortalecer institucionalmente el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión Administrativa</li><li>• Gestión de Información y Tecnología</li><li>• Gestión financiera</li><li>• Gestión Documental</li></ul>



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 21 de 57

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO
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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diversificar la agenda de política exterior hacia sectores ejes del desarrollo nacional, fortaleciendo las relaciones bilaterales y velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.</li> <li>2. Consolidar la presencia y posicionamiento de Colombia en instancias globales, multilaterales, regionales y subregionales para la defensa y promoción de los intereses nacionales.</li> <li>4. Impulsar el desarrollo social y económico de las regiones de frontera y su integración con los países vecinos.</li> <li>6. Consolidar la oferta y la demanda de cooperación internacional en función de los objetivos de política exterior que sirvan a los intereses fundamentales del país.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la Política Exterior</li> </ul>
Promover el fortalecimiento del talento humano garantizando su competencia y compromiso	8. Desarrollar y fortalecer las habilidades, aptitudes y conocimientos del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Talento Humano</li> </ul>
Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los servidores públicos del Ministerio y su Fondo Rotatorio	8. Desarrollar y fortalecer las habilidades, aptitudes y conocimientos del Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Talento Humano</li> </ul>
Cumplir con los requisitos de las partes interesadas	3. Fortalecer la política migratoria y el servicio consular.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al Ciudadano</li> <li>• Desarrollo de la Política Exterior</li> </ul>



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 22 de 57

INTENCIÓN DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO
Cumplir con la normatividad aplicable y vigente	7. Implementar y fortalecer herramientas y modelos que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>Mejora Continua</li></ul>

## 10. DOCUMENTACIÓN DEL SIG

La estructura de la documentación del Sistema Integrado de Gestión está definida en la guía GD-GS-01 – Elaboración de documentos, 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 de la página WEB, 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.

## 11. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 11.1 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD DEL SIG

El Manual de Calidad 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.

### 11.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 23 de 57

El alcance del Sistema Integrado de Gestión para el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se ha establecido como:

### **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**

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”.

### **Exclusiones**

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio tiene como exclusión 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.

### **Planificación de Cambios al Sistema Integral de Gestión**

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

La creación o eliminación de procesos del Sistema Integral de Gestión serán presentadas al Comité de Coordinación de Control Interno 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 Integral 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 la Guía de Elaboración de Documentos GD-GS-01 con el fin de asegurar que se contemplen los cambios en documentos asociados al proceso u otro proceso y mantener la integridad del Sistema Integral de Gestión.

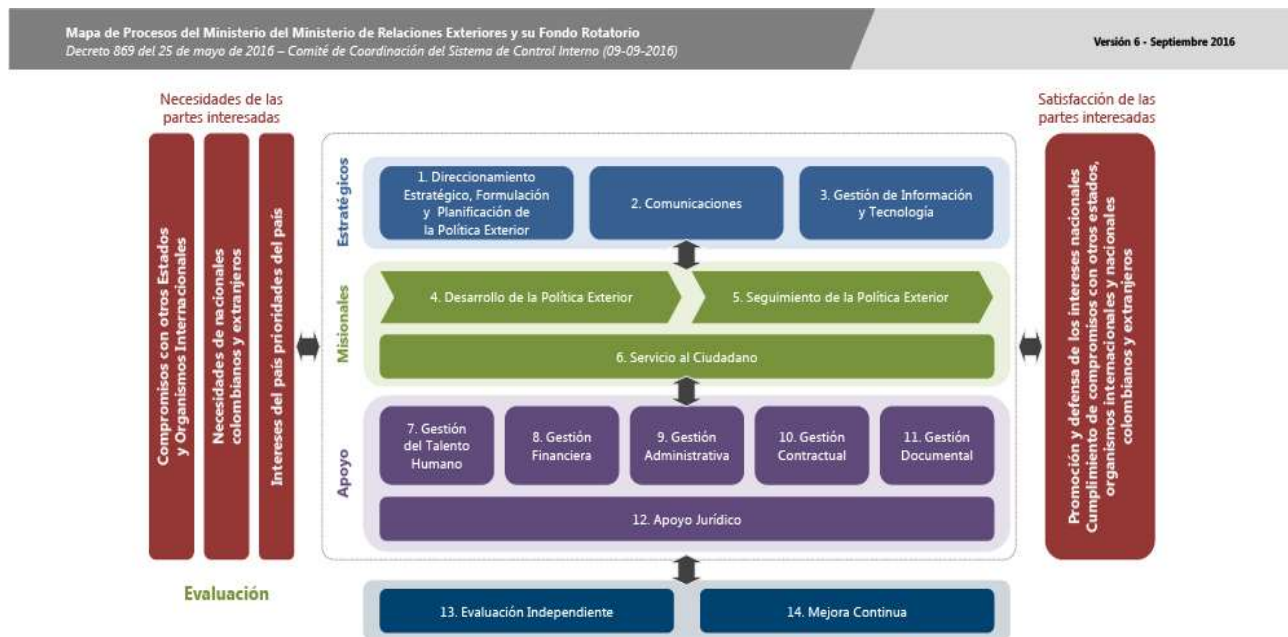


TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 24 de 57

## 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 la siguiente Figura 1: Mapa de Procesos.

Figura 1. Mapa de procesos



## 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.





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 25 de 57

### 11.2.1 Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

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 asesorar en la formulación y planificación de planes, programas y proyectos orientados al cumplimiento de los objetivos 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 los grupos de interés la gestión 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 transparencia 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



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 26 de 57

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 ejecución de la política, 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**

Su objetivo es atender oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios para los trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores y ejecutar las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano asociadas al proceso del Servicio al Ciudadano.

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 suministrar al personal competente para las labores del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio, garantizando el desarrollo integral del recurso humano, a través del fortalecimiento de las competencias, actitudes y aptitudes y habilidades necesarias y, de este modo, contribuir al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales, así como mantener la disciplina al interior de la entidad.

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.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 27 de 57

### Proceso de Gestión Financiera

Su finalidad 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 controlar 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 del Sistema Integral de Gestión, la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, 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

Su propósito es brindar apoyo jurídico a las actividades realizadas por el Ministerio y su Fondo Rotatorio, así como defender sus intereses jurídicos.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 28 de 57

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.

Interactúa con todos los procesos al ser cada uno de ellos sujetos de auditoría y evaluación.

### **Proceso de Mejora Continua**

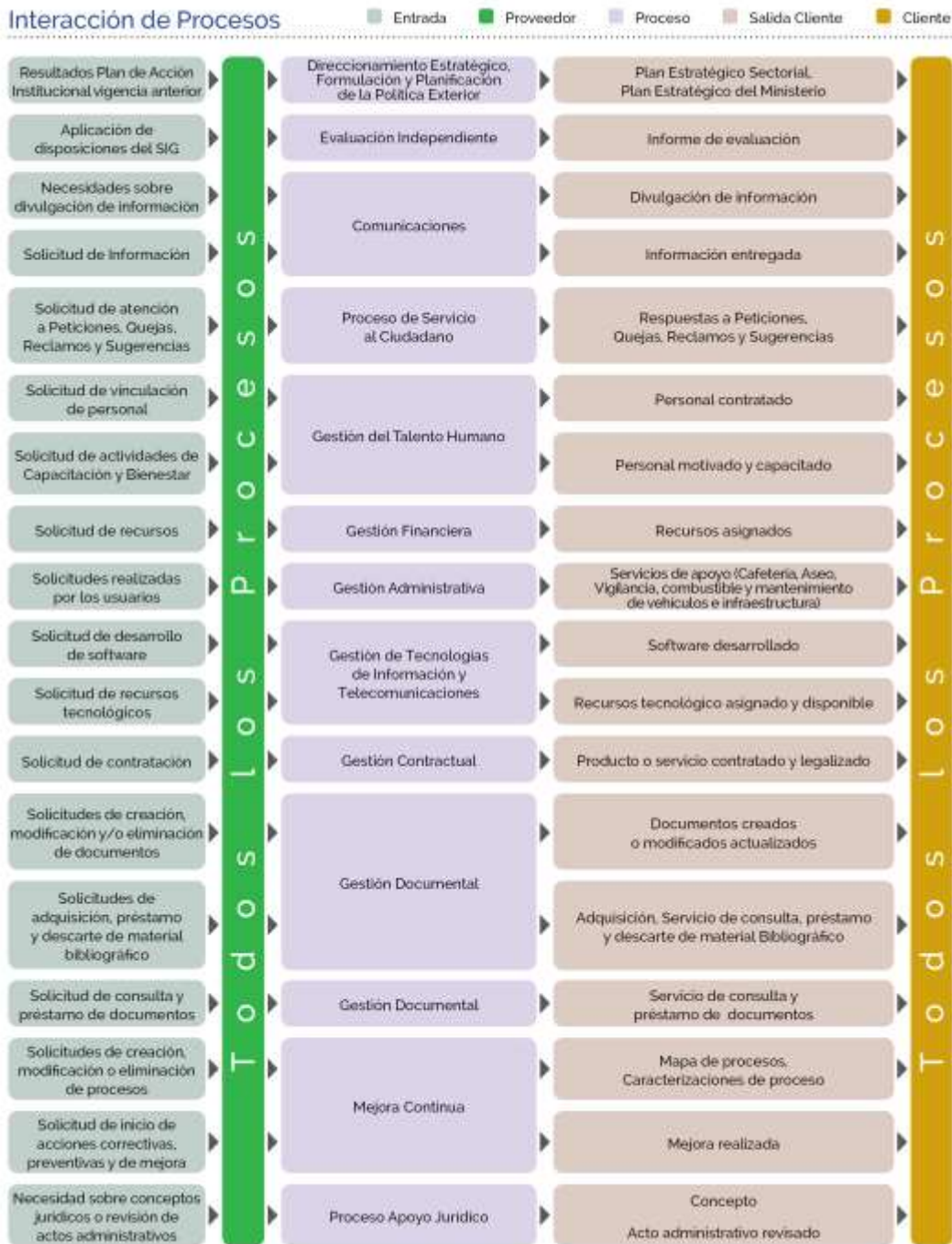
Su objetivo es asegurar la sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Interactúa con todos los procesos al verificar la implementación de acciones correctivas y preventivas eficaces, resultantes de la revisión por la dirección, indicadores de gestión y los resultados generados por todos los procesos, entre otros.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 29 de 57

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





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 30 de 57

### 11.3 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 del mismo:

PROCESO	ACTIVIDAD SUBCONTRATADA
Gestión Documental	Administración del archivo central del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
	Administración del Normograma
	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, linuxinos y telefonía



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 31 de 57

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

PROCESO	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015	NTCGP 1000:2009	MECI 2014
Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior	4.1, 5.1, 5.2., 5.3, 5.4., 5.5.1, 5.5.2, 5.6, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 8.2.3, 8.2.4., 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.2, 6.3, 8.3, 9.3, 9.9.1, 9.1.3, 10	4.1, 5.1, 5.2., 5.3, 5.4., 5.5.1, 5.5.2, 5.6, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5 8.2.3, 8.2.4., 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	1.2.1, 1.2.2, 1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Comunicaciones	5.5.3, 7.2.3 (a)	7.4, 9.9.1, 9.1.3, 10	5.5.3, 7.2.3 (a)	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Gestión de Información y Tecnología	6.1, 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	7.1.3, 9.1.1, 9.1.3, 10	6.1, 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Desarrollo de la Política Exterior	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4., 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4., 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Seguimiento de la Política Exterior	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Servicio al Ciudadano	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Gestión del Talento Humano	5.5.1, 6.1, 6.2.2, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	5.3, 7.1.2, 7.2, 7.3, 9.1.1, 9.1.3, 10	5.5.1, 6.1, 6.2.2, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	1.1.1, 1.1.2, 1.2.3, 2.1, 2.3, 3
Gestión Financiera	6.1, 6.3, 8.2.3	7.1.1, 9.1.1, 9.1.3, 10	6.1, 6.3, 8.2.3	1.2.1, 1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Gestión Administrativa	6.1, 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	7.1.3, 7.1.4, 9.1.1, 9.1.3, 10	6.1, 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 32 de 57

PROCESO	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015	NTCGP 1000:2009	MECI 2014
Gestión Contractual	6.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	8.4, 9.1.1, 9.1.3, 10	6.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Gestión Documental	4.2.1, 4.2.4, 4.2.3, 8.2.3	7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10	4.2.1, 4.2.4, 4.2.3, 8.2.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Apoyo Jurídico	5.5.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3.	9.1.1, 9.1.3, 10	5.5.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3.	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Evaluación independiente	8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	9.1.1, 9.2, 9.1.3, 10	8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3
Mejora Continua	8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3,	6.1, 9.1.1, 9.2, 9.1.3, 10	8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3,	1.2.4, 1.2.5, 1.3, 2.1, 2.3, 3

## DESCRIPCIÓN 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:

<b>ENTIDADES ESTATALES:</b> Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.		
Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
Presidencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos para la formulación de políticas públicas.</li> <li>Participación en Reuniones de Consejo de Ministros.</li> <li>Reportes de compromisos adquiridos en Consejos de Ministros.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, Correo electrónico, presencialmente (reuniones interinstitucionales),





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 33 de 57

**ENTIDADES ESTATALES:** Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de apoyo para eventos oficiales.</li> <li>• Proyectos de comunicaciones oficiales dirigidas por el Presidente a autoridades de otros estados y organizaciones internacionales.</li> <li>• Asesoría en la negociación de instrumentos de cooperación (Agencia Presidencial de Cooperación y Departamento Administrativo de la Presidencia de la República–DAPR).</li> <li>• Insumos para los marcos de cooperación suscritos con las agencias y comentarios para los mecanismos de seguimiento y evaluación de los mismos (APC).</li> <li>• Insumos para discursos en escenarios internacionales</li> <li>• Atención de solicitudes de información.</li> <li>• Atención de solicitudes de divulgación de información</li> <li>• Expedición de Decretos.</li> <li>• Requerimientos de la Secretaria de Transparencia</li> </ul>	vía telefónica y circulares
Congreso de la República	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citaciones a control político.</li> <li>• Enlaces diplomáticos con entidades pares de otros estados.</li> <li>• Respuesta a cuestionarios aprobados en proposiciones de comisiones o plenarias.</li> <li>• Información sobre compromisos internacionales.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, presencialmente y vía telefónica



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 34 de 57

**ENTIDADES ESTATALES:** Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de tratados.</li> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Cumplimiento de directrices establecidas en convenios interadministrativos.</li> <li>• Soportes o evidencias sobre la justificación para la aprobación de los convenios marco.</li> <li>• Reporte de la implementación de los instrumentos marcos.</li> <li>• Orientación respecto de los trámites del Ministerio.</li> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Cumplimiento de compromisos de competencia del Ministerio</li> </ul>	
Ministerios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlaces diplomáticos con entidades pares de otros estados.</li> <li>• Lineamientos de política exterior.</li> <li>• Coordinación de gestiones oficiales con los gobiernos de otros países, así como con los organismos y mecanismos internacionales.</li> <li>• Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales, invitaciones e información sobre procesos de negociación o discusión internacional.</li> <li>• Comentarios a documentos de política pública y acompañamiento a reuniones para su discusión, definición y seguimiento.</li> <li>• Representación del Estado en reuniones multilaterales a través de las Embajadas de Colombia en el exterior, elaboración de</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica, página web y presencial (reuniones interinstitucionales)



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 35 de 57

**ENTIDADES ESTATALES:** Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
	<p>acreditaciones y notas de presentación ante Embajadas en Colombia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo con el trámite de canje de notas para elaboración de reuniones internacionales presididas por Colombia</li><li>• Apoyo con el trámite de visas de invitados internacionales, facilidades de ingreso al país y uso de la sala VIP en el aeropuerto.</li><li>• Apertura y acompañamiento de eventos relacionados con los asuntos de competencia del Ministerio, acompañamiento reuniones protocolarias con Secretarios Ejecutivos o Altas Autoridades de organismos internacionales.</li><li>• Reporte y actualización de información frente a los organismos internacionales.</li><li>• Intermediación ante organismos internacionales para acceder a información o documentación.</li><li>• Información sobre los Marcos de Cooperación con las diversas agencias.</li><li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales.</li><li>• Registro de firmas de funcionarios públicos</li></ul>	



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 36 de 57

<b>ENTIDADES ESTATALES:</b> Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.		
<b>Segmento</b>	<b>Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias</b>	<b>Como se comunica con el MRE</b>
Fuerzas Militares y Policía Nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales.</li> <li>• Enlaces diplomáticos con entidades homólogas de otros estados.</li> <li>• Cumplimiento de directrices establecidas en convenios interadministrativos.</li> <li>• Capacitaciones y orientación sobre el trámite de apostilla y legalizaciones en línea.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)
Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de información según las necesidades y requerimientos.</li> <li>• Información de trámites y servicios actualizada en el portal del Sí Virtual.</li> <li>• Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales.</li> <li>• Atención de solicitudes de divulgación de información</li> <li>• Informe Ejecutivo Anual de Control Interno para el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio, a través del aplicativo MECI.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, página web, correo electrónico, vía telefónica, presencial (reuniones interinstitucionales) y Circulares
Departamento Nacional de Planeación-DNP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de compromisos de competencia del Ministerio.</li> <li>• Lineamientos de política exterior. Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales.</li> <li>• Insumos para la elaboración de documentos CONPES, que tengan relación con aspectos del sector exterior del país</li> <li>• Invitaciones e información sobre procesos de</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, Correos electrónicos, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 37 de 57

**ENTIDADES ESTATALES:** Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
	<p>negociación o discusión internacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentarios a documentos de política pública y acompañamiento a reuniones para su discusión, definición y seguimiento.</li> <li>• Análisis de las opciones en la implementación de proyectos, en apoyo con las Agencias.</li> <li>• Participación en la negociación de instrumentos de cooperación financiera reembolsable no reembolsable y cooperación técnica.</li> <li>• Representación del país en reuniones multilaterales a través de las Embajadas de Colombia en el exterior y elaboración de acreditaciones.</li> <li>• Atención a solicitudes de información.</li> </ul>	
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información respecto de las visas otorgadas que serán documento soporte de las cédulas de extranjería.</li> <li>• Autorización de salvo conductos.</li> <li>• Información estadística sobre salida y destinos de colombianos al exterior y colombianos que retornan al país.</li> <li>• Apoyo con países de la región y temas de cooperación.</li> <li>• Conocimiento de las acciones en cuanto a implementación de redes de atención al migrante.</li> <li>• Información sobre el Plan Indicativo de la OIM, como entidad socia.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, página web y vía telefónica



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 38 de 57

<b>ENTIDADES ESTATALES:</b> Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.		
<b>Segmento</b>	<b>Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias</b>	<b>Como se comunica con el MRE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento en negociación de instrumentos de cooperación Internacional.</li> <li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales.</li> <li>• Registro de firmas de funcionarios públicos.</li> </ul>	
Gobernaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de gestiones oficiales con los gobiernos de otros estados, así como con los organismos y mecanismos internacionales.</li> <li>• Cumplimiento de compromisos de competencia del Ministerio.</li> <li>• Implementación de política migratoria local y regional.</li> <li>• Capacitación y lineamientos para la expedición de pasaportes.</li> <li>• Soporte a casos que se presenten con la expedición de pasaportes.</li> <li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales</li> <li>• Atención a solicitudes de información.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, página web, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)
Alcaldías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de política migratoria local y regional.</li> <li>• Realización de enlaces diplomáticos con entidades homólogas de otros países.</li> <li>• Cumplimiento de compromisos de competencia del Ministerio. Capacitaciones y orientaciones sobre el trámite de apostilla y legalizaciones.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 39 de 57

<b>ENTIDADES ESTATALES:</b> Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.		
<b>Segmento</b>	<b>Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias</b>	<b>Como se comunica con el MRE</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de solicitudes de información.</li><li>• Coordinación de gestiones para desarrollar proyectos estratégicos y temas de cooperación.</li><li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales</li></ul>	
Unidad Nacional de Gestión del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de solicitudes de otorgar asistencia humanitaria en especie a un Estado que lo solicite o que acepte un ofrecimiento.</li><li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales.</li><li>• Canalización de los ofrecimientos de la Comunidad Internacional ante una situación en la que Colombia solicite Asistencia en especie.</li></ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico
Dirección Nacional de Derechos de Autor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de solicitud anual de diligenciamiento la encuesta de derechos autor y uso de software</li></ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico
Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de solicitud de registro de los procesos judiciales en el eKOGUI para el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.</li></ul>	Comunicaciones oficiales, instructivos, correo electrónico



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 40 de 57

**ENTIDADES ESTATALES:** Órganos que integran las ramas del poder público, Legislativa, la ejecutiva y la judicial.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
Otras Entidades Públicas	<ul style="list-style-type: none"><li>Definición y difusión de Lineamientos de política exterior.</li><li>Acompañamiento para la participación en escenarios internacionales.</li><li>Información sobre procesos de negociación o discusión internacional.</li><li>Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales</li><li>Atención de solicitud de información del seguimiento a las sentencias y órdenes de los órganos internacionales.</li><li>Atención de requerimientos acerca de información de pagos parafiscales.</li><li>Atención de solicitudes de información sobre funcionarios</li><li>Atención de solicitudes de información para verificación de pagos</li></ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones interinstitucionales)





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 41 de 57

**ORGANISMOS ELECTORALES Y DE CONTROL:** Son aquellos órganos autónomos e independientes de las ramas del poder público.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
Comisión Nacional Electoral y Registraduría Nacional del Estado Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de directrices establecidas en convenios interadministrativos.</li> <li>• Apoyo en la realización de jornadas electorales en el Exterior.</li> <li>• Registro de firmas de funcionarios públicos.</li> <li>• Capacitaciones y orientaciones sobre el trámite de apostilla y legalizaciones.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, página web, vía telefónica y presencial
Procuraduría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales</li> </ul>	Comunicaciones oficiales y correo electrónico
Defensoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales</li> </ul>	Comunicaciones oficiales y correo electrónico
Contraloría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de órdenes y/o solicitudes de organismos internacionales</li> <li>• Atención de solicitudes de rendición de información de carácter legal, a través del sistema SIRECI.</li> <li>• Atención de requerimientos especiales de información</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, Correos electrónicos, Circulares, Resoluciones, Sistema SIRECI



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 42 de 57

**ORGANISMOS ELECTORALES Y DE CONTROL:** Son aquellos órganos autónomos e independientes de las ramas del poder público.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
Contaduría	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de solicitudes de información de Personal y costos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio</li><li>• Atención de solicitudes de información sobre evaluación Anual de Control Interno para el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Rotatorio.</li></ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico
Sector Justicia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información respecto del estado de los procesos internos e internacionales.</li><li>• Enlaces diplomáticos con entidades homólogas de otros estados.</li><li>• Registro de firmas de funcionarios públicos.</li><li>• Capacitaciones y orientación sobre el trámite de apostilla y legalizaciones (tramites exentos de pago).</li><li>• Consulta sobre traductores oficiales.</li><li>• Estadísticas de connacionales detenidos en el exterior</li><li>• Atención de solicitud de información relativa a procesos judiciales de carácter laboral</li><li>• Atención de solicitudes de información sobre expedición de pasaportes colombianos a personas vinculadas en procesos judiciales, investigaciones preliminares y casos de la Fiscalía</li></ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, página web y vía telefónica



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 43 de 57

**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	Como se comunica con el MRE
Funcionarios y funcionarias de planta interna y externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía respecto de las condiciones básicas para la realización de sus funciones.</li> <li>• Insumos y apoyo a reuniones internacionales (invitaciones, agendas, posiciones nacionales frente a temas importantes, comentarios sobre resoluciones).</li> <li>• Insumos para la construcción de documentos de apoyo en los temas de competencia del Ministerio.</li> <li>• Asistencia y acompañamiento en cuanto al manejo de los aplicativos Web, que son utilizados en el quehacer diario.</li> <li>• Bienestar laboral y personal.</li> <li>• Capacitación integral (inducción, reinducción, entrenamiento en puesto de trabajo, capacitaciones puntuales, apoyos para educación formal).</li> <li>• Informes de carácter legal que deben ser divulgados a nivel interno.</li> <li>• Trámite de novedades administrativas que afectan la nómina.</li> <li>• Dotaciones</li> <li>• Inspecciones en puesto de trabajo</li> <li>• Asesorías (Acompañamiento temático y logístico, instrucciones, conceptos técnicos y jurídicos)</li> <li>• Solicitudes de información.</li> </ul>	Presencial (reuniones internas), memorando, Intranet, página web, correo electrónico, redes sociales y vía telefónica



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 44 de 57

**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	Como se comunica con el MRE
Estudiantes del curso de Formación Diplomática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantías para el desarrollo de la formación académica y práctica.</li> <li>• Acompañamiento en el proceso de formación integral.</li> <li>• Bienestar estudiantil.</li> </ul>	Presencial, página web, redes sociales y vía telefónica
Contratistas y Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía respecto de las condiciones básicas para la realización de sus obligaciones.</li> <li>• Insumos y apoyo a reuniones internacionales (invitaciones, agendas, posiciones nacionales frente a temas importantes, comentarios sobre resoluciones).</li> <li>• Acompañamiento para el cumplimiento de las obligaciones.</li> <li>• Capacitación en puesto de trabajo.</li> <li>• Orientación respecto del trámite de cuentas de cobro y temas contractuales.</li> <li>• Atención de solicitudes de información.</li> </ul>	Presencial (reuniones internas), página web, correo electrónico, redes sociales y vía telefónica



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 45 de 57

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

**EXTRANJEROS:** Nacionales colombianos que acceden a 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	Como se comunica con el MRE
Colombianos y colombianas en el país	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara y precisa respecto de requisitos para acceder a los trámites y servicios del Ministerio.</li> <li>• Información de carácter legal que debe ser publicada en la página web institucional</li> <li>• Atención de solicitudes de información.</li> </ul>	Página Web, vía telefónica, correo electrónico, redes sociales y presencial
Colombianos y colombianas en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Información de carácter legal que debe ser publicada en la página web institucional</li> <li>• Atención de solicitudes de información.</li> </ul>	Página Web, vía telefónica, correo electrónico, redes sociales y presencial
Colombianos y Colombianas Migrantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avances en el cumplimiento de las obligaciones internacionales en materia de Derechos Humanos asumidas por Colombia en el marco de la ONU, OEA, Y mecanismos regionales.</li> <li>• Participación en la mesa de la sociedad civil de la ley 1465 de 2011.</li> </ul>	Oficios, correo electrónico, presencial, redes sociales y vía telefónica



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 46 de 57

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

**EXTRANJEROS:** Nacionales colombianos que acceden a 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	Como se comunica con el MRE
Extranjeros que desean ingresar a Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información completa y precisa, respecto de los requisitos para acceder al visado (en caso de requerirlo)</li> </ul>	Página web, correo electrónico, presencial, redes sociales y vía telefónica

**COMUNIDAD INTERNACIONAL:** Está integrada por el conjunto de Estados y otros actores internacionales.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
Estados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento bilateral.</li> <li>• Apoyo a propuestas que serán o han sido sometidas a consideración de los estados en diversos contextos (bilaterales, multilaterales o regionales).</li> <li>• Retroalimentación sobre las propuestas de nuevos proyectos a implementarse en el país.</li> <li>• Negociación, firma e implementación de los diferentes instrumentos internacionales que ayudan a promover y diversificar la agenda de Colombia.</li> </ul>	Nota Verbal, Nota Diplomática, Comunicaciones oficiales, página web, correo electrónico, vía telefónica y presencial (reuniones)



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 47 de 57

<b>COMUNIDAD INTERNACIONAL:</b> Está integrada por el conjunto de Estados y otros actores internacionales.		
<b>Segmento</b>	<b>Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias</b>	<b>Como se comunica con el MRE</b>
Órganos legislativos de otros Estados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de reuniones bilaterales.</li> <li>• Acompañamiento en las visitas que realizan al país.</li> <li>• Apoyo o canje de candidaturas.</li> <li>• Información sobre la posición nacional.</li> <li>• Interlocución con otras entidades nacionales.</li> <li>Asistencia a reuniones internacionales.</li> <li>• Conformación de delegaciones nacionales.</li> <li>• Intercambio de información y buenas prácticas frente a los temas tratados por el Ministerio.</li> <li>• Información respecto de la validación y verificación de apostillas y/o legalizaciones expedidas.</li> <li>• Registro de firmas de funcionarios diplomáticos acreditados.</li> </ul>	
Organismos Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en procesos de negociación, discusión y definición de documentos internacionales.</li> <li>• Participación en la elaboración de perfiles migratorios de población colombiana en el exterior.</li> <li>• Información sobre la posición nacional. Actualización y reporte del nivel de avance en el cumplimiento de los compromisos internacionales.</li> <li>• Divulgación de información con Entidades Nacionales.</li> <li>• Atención de solicitudes de información.</li> </ul>	<p>Visitas, Nota Verbal,</p> <p>Comunicaciones oficiales, vía telefónica y correos electrónicos</p>



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 48 de 57

**COMUNIDAD INTERNACIONAL:** Está integrada por el conjunto de Estados y otros actores internacionales.

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos de competencia del Ministerio</li> </ul>	
Cuerpo Diplomático acreditado en Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de sus intereses nacionales en el país receptor.</li> <li>Información sobre la posición nacional.</li> <li>Reuniones de seguimiento a la agenda Bilateral o Multilateral.</li> <li>Aplicación de los privilegios e inmunidades en condición de reciprocidad.</li> <li>Uso de la sala VIP en el aeropuerto.</li> <li>Asistencia a eventos programados.</li> </ul>	Visitas, Nota Verbal,  Nota Diplomática, correo electrónico, vía telefónica y  Presencial (reuniones bilaterales)

**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	Como se comunica con el MRE
Población desplazada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de solicitudes de convocatoria a reuniones de seguimiento y concertación de las Medidas Cautelares o Medidas Provisionales de las que son beneficiarios.</li> <li>Seguimiento a las recomendaciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, presencial, vía telefónica y correo electrónico





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 49 de 57

**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	Como se comunica con el MRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos.</li> </ul>	
Población de Frontera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de solicitudes de información respecto de programas y proyectos que les otorgan beneficios.</li> </ul>	Correo electrónico, Comunicaciones oficiales y vía telefónica.
Víctimas del conflicto armado en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad para acceder al registro único de víctimas.</li> <li>Acceso a las medidas de protección en atención a la situación de violencia de las que fueron víctimas antes de salir del país.</li> <li>Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, página web, presencial correo electrónico y vía telefónica
Grupos Indígenas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales.</li> <li>Atención de solicitudes de información.</li> <li>Atención de compromisos establecidos.</li> <li>Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos.</li> <li>Seguimiento y concertación de las Medidas Cautelares o Medidas Provisionales de las que son beneficiarios.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, Correo electrónico y página web.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 50 de 57

**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	Como se comunica con el MRE
Rom	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales.</li><li>• Atención de solicitudes de información.</li><li>• Atención de compromisos establecidos.</li><li>• Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos.</li></ul>	Comunicaciones oficiales, Correo electrónico y página web.
Afros, Raizales y Palenqueras	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales.</li><li>• Atención de solicitudes de información.</li><li>• Atención de compromisos establecidos.</li><li>• Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos.</li></ul>	Comunicaciones oficiales, Correo electrónico y página web.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 51 de 57

**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.

*Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad\\_civil\\_\(ciencia\\_pol%C3%ADtica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_civil_(ciencia_pol%C3%ADtica))*

Segmento	Necesidades / Intereses / Características / Expectativas / Preferencias	Como se comunica con el MRE
Asociaciones de Ciudadanos, Comunidades en Redes Sociales, ONG's, Sindicatos, Entre otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales.</li> <li>• Ampliación de los mecanismos de comunicación y difusión de los marcos normativos.</li> <li>• Definición de mecanismos apropiados para la presentación de propuestas.</li> <li>• Seguimiento y concertación de las Medidas Cautelares o Medidas Provisionales de las que son beneficiarios.</li> <li>• Seguimiento a las sentencias de los órganos internacionales en materia de derechos humanos.</li> <li>• Atención de solicitudes de información</li> <li>• Trámites para miembros sindicales</li> <li>• Cumplimiento de acuerdos del pliego de peticiones.</li> <li>• Información clara y precisa de la gestión del Ministerio.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, presencial (reuniones), página web



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 52 de 57

Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones cuando se realizan eventos de alto nivel o acreditación del cuerpo diplomático en el país.</li> <li>• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales.</li> <li>• Entrevistas con la Ministra, Viceministros o Directores</li> </ul>	Presencial, correo electrónico, redes sociales y vía telefónica
Centros académicos y de pensamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales.</li> <li>• Retroalimentación sobre lineamientos de política exterior.</li> <li>• Establecimiento de acuerdos de cooperación académica.</li> <li>• Participación en eventos académicos.</li> <li>• Comunicación sobre traductores oficiales acreditados.</li> </ul>	Comunicaciones oficiales, correo electrónico, redes sociales, presencial (reuniones interinstitucionales), vía telefónica
Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración de los intereses del sector privado en la definición de la posición nacional frente a los asuntos propios del Ministerio de Relaciones Exteriores.</li> <li>• Información sobre la participación del país en los escenarios internacionales o el avance del país en alguna temática de su interés.</li> <li>• Incidencia en la posición nacional ante alguna cuestión propia de la Cancillería que se relacione con el desarrollo de su actividad económica.</li> <li>• Tener fácil y oportuno acceso a los trámites y servicios de la Cancillería</li> </ul>	Comunicaciones Oficiales, correo electrónico y presencial (reuniones interinstitucionales, reuniones con participación de Organismos No Gubernamentales o sector privado)



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 53 de 57

## 12. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Ministro, Viceministros, Secretario General, Directores, Jefes de Oficina y Asesores, mantienen su compromiso con la implementación y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual comunican a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad, y gestionan los recursos necesarios.

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

### 12.1 REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

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, mediante el Decreto 943 de 2014, quien además de las funciones a su cargo, deberá:

- Velar por el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 12.2 PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS

Los procedimientos documentados exigidos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 forman parte integral del manual de procesos y procedimientos adoptados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y son:

- GD-PT-02 Control de documentos
- GD-PT-10 Control de Registros
- EI-PT-03 Actividades de Auditoría Interna
- MC-PT-06 Control del producto o servicio no conforme
- MC-PT-01 Acción Correctiva
- MC-PT-01 Acción Preventiva

Los dos últimos se encuentran articulados con el Plan de Mejoramiento – Acción correctiva y el Plan de Manejo de Riesgos – Acción Preventiva. Adicionalmente, el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio han establecido una Política de Administración de Riesgos la cual se encuentra descrita en el Código de Buen Gobierno.



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 54 de 57

### 13. 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.

#### ANEXO 1. GENERALIDADES FRENTE A LA NORMA

Este numeral se hace referencia a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 así:

#### Sistema de gestión de la calidad (Numeral 4.)

#### REQUISITOS GENERALES (Numeral 4.1.)

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.

La entidad debe:

REQUISITO	IMPLEMENTACIÓN EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO
a) Identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado	Mapa de Procesos
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,	Mapa de procesos, caracterizaciones de procesos y Manual de Calidad del SIG
c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,	Manual de procesos y procedimientos, el cual contiene las caracterizaciones de procesos, procedimientos (con sus respectivos objetivos, alcance, definiciones, normatividad aplicable, lineamientos, identificación de los flujos de información, controles, definición de responsabilidades y autoridad, flujogramas y anexos, entre otros aspectos) y caracterización de productos



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 55 de 57

REQUISITO	IMPLEMENTACIÓN EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,	Caracterización de procesos en las cuales se identifican los recursos requeridos y el flujo de información recibida y generada por proceso, así como el seguimiento de los mismos a través de mediciones y verificaciones.
e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,	Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad por procesos, encuestas de percepción de satisfacción de clientes y el reporte, análisis de datos y mejoramiento
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, e	Procedimiento de Planes de mejoramiento por procesos- acciones correctivas y Plan de Manejo de Riesgos – Acciones Preventivas
g) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.	Mapa de riesgos por proceso Plan de manejo de riesgos

En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. La responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros debe estar identificada dentro del sistema de gestión de la calidad. El control está identificado a través de las interventorías que se realizan a los contratos.

## GESTIÓN DOCUMENTAL (Numeral 4.2.)

### Generalidades (Numeral 4.2.1.)

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

REQUISITO	IMPLEMENTACIÓN EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO
a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,	El presente Manual, contiene la política y objetivos de la calidad



TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 56 de 57

REQUISITO	IMPLEMENTACIÓN EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO
b) un manual de la calidad,	El presente manual evidencia el cumplimiento del requisito 4.2.2 y contiene lo establecido para este documento (Alcance del SGC, exclusiones, referencia de los procedimientos documentados exigidos por la norma y las interacciones de los procesos)
c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma,	<p>En el presente manual se referencian los procedimientos y registros exigidos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de documentos</li> <li>2. Control de Registros</li> <li>3. Actividades de Auditoría Interna</li> <li>4. Control del producto no conforme</li> <li>5. Acción Correctiva</li> <li>6. Acción preventiva</li> </ol> <p>Los dos últimos incorporados en el Procedimiento de Planes de Mejoramiento – acciones correctivas – Plan de Manejo de Riesgos-- Acciones preventivas, lo anterior con el fin de articularlas dentro del Modelo Estándar de Control Interno – MECI</p>
	Estos procedimientos se han definido para cada proceso y se encuentran registrados en el listado maestro de documentos del Sistema.
d) los documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y	El listado maestro de documentos del sistema contiene los procedimientos (con sus respectivos objetivos, alcance, definiciones, normatividad aplicable, lineamientos, identificación de los flujos de información, controles, definición de responsabilidades y autoridad, flujogramas y anexos, entre otros aspectos) y caracterización de productos
e) los registros requeridos por esta Norma	Los contenidos en los procedimientos de manera articulada con las tablas de retención documental

### **POLÍTICA DE CALIDAD (Numeral 5.3)**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad:





TIPO DE DOCUMENTO:	MANUAL	CÓDIGO: DE-MA-01
NOMBRE:	MANUAL DE CALIDAD DEL SIG	VERSIÓN: 17
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 57 de 57

REQUISITO	IMPLEMENTACIÓN EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO
a) es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad	La política de calidad es coherente y adecuada de acuerdo a lo establecido en el artículo 02 del Decreto 3355 de 2009 y el artículo 01 del Decreto 20 de 1992.
b) es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos	La política de calidad es un marco de referencia de los objetivos estratégicos o de calidad, los cuales fueron formulados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo y se encuentran alineados con el Plan de Desarrollo Administrativo SISTEDA, el sistema de control interno y los diferentes planes de la Entidad
c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente	La política de calidad incluye los siguientes compromisos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• “cumplir con los requisitos de los usuarios”</li> <li>• “comprometido con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión”</li> <li>• “en desarrollo de sus funciones”. Las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio son coherentes con los fines esenciales del Estado y están definidas de acuerdo a los artículos de la Constitución Política de Colombia, tal como se puede observar en el Decreto 3355 de 2009 y el Decreto 20 de 1992.</li> </ul>
d) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	La política de calidad proporciona un marco de referencia para los objetivos de calidad (Ver Marco de referencia para los objetivos de la calidad)
e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad y es entendida por ellos	Una vez aprobada la política de calidad es comunicada a través de la Intranet y la Pagina Web y evaluada en los funcionarios de la Entidad de acuerdo a los parámetros establecidos por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
f) se revisa para su adecuación continua	La política de calidad es revisada y ajustada de acuerdo a los cambios que se presenten en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.