

INFORME DE AUDITORÍA												
Numero de Auditoria:		2018-CA-01 GESTION DE PROCESOS Y MEJORA										
Reunión de Apertura								Reunion de Cierre				
Día	15	Mes	5	2018	Hasta		Día	15	Mes	6	Año	2018
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Gloria Rocio Pereira Oviedo												
EQUIPO AUDITOR												
AUDITOR LIDER: AURA ROSA GOMEZ AVELLANEDA												
AUDITOR DE APOYO : CARMEN YANETH PEREA												
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental, así como el cumplimiento e los requisitos propios de la entidad y de las normas NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001: 2015												
ALCANCE DE AUDITORÍA: comprende la evaluación del proceso "Gestión de Procesos y Mejora", el periodo definido como objeto de revisión es el comprendido entre el 31 de agosto de 2017 al 15 de mayo de 2018.												
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Documentos establecidos en el SIG aplicables al proceso de mejoramiento, requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y todos los requisitos legales aplicables al proceso.												

RESUMEN GENERAL

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Gestión de Procesos y Mejora cuenta con una metodología para la identificación del riesgo (Manual de Riesgos) el cual fue aprobado, divulgado y aplicado a todos los procesos del MEN.

Dentro de la estrategia de apropiación del SIG desarrollada por la SDO, se realizaron talleres del Reino Seguro, en los cuales se socializó la metodología de administración del riesgo del Ministerio, se reforzaron conceptos, se validó y depuró cada uno de los riesgos identificados en los procesos de Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación. Una vez revisado el mapa de riesgos en los procesos del SIG, se pudo evidenciar que se han identificado los riesgos relacionados con los objetivos de los procesos y los objetivos institucionales; sin embargo, en el proceso de "Gestión de Procesos y Mejora" no se tiene identificado ningún riesgo relacionado con la migración de la información del SIG en el nuevo aplicativo.

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS E INDICADORES: Gestión de Procesos y Mejora cuenta con indicadores de gestión; para medir la efectividad de los planes, programas y proyectos.

FORTALEZAS:

1. Se encuentra que existen estrategias de comunicación orientadas a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, toma de Conciencia, divulgación de política y objetivos de calidad, evolución de contexto organizacional, entre otros; las cuales se han realizado procurando dar cobertura total al personal del MEN, sin embargo, no todos los servidores han participado de dichas actividades en razón a que se encuentran en comisión o cumpliendo obligaciones propias de sus cargos, por lo que se tiene proyectado realizar una segunda fase de socialización.
2. Se encuentra que "Gestión de Procesos y Mejora" ha identificado las necesidades y requisitos legales; asesorando la implementación de lineamientos, documentos técnicos, circulares externas, guías, entre otros; que permiten interactuar para dar cumplimiento a la planificación de los procesos.
3. Se han identificado las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Integral, para determinar la documentación de cada uno de los procesos del MEN.
4. Se constató que el Proceso evaluado ha establecido, implementado y mejorado el Sistema Integrado de Gestión, lo que se puede evidenciar en la planificación de cambios, los cronogramas establecidos, las caracterizaciones y la articulación con los modelos referenciales del MEN, facilitando su aplicación en cada uno de los procesos.
5. El Ministerio cuenta con Representante por la Dirección, en cabeza de la Secretaria General, quien genera la articulación entre el SIG y la Alta Dirección, mostrando liderazgo y compromiso; asumiendo de esta manera su rol y responsabilidad en la rendición de cuentas en todo lo relacionado con la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

CONCLUSIONES:

Se encuentra determinado el alcance del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Ambiental) en el manual de calidad del MEN en la versión vigente

Se verificó cómo el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra articulado con el Sistema de Gestión Ambiental del MEN; lo cual se pudo constatar a través de la implementación de los programas ambientales (ahorro y uso eficiente de agua, gestión integral de residuos, ahorro y uso eficiente de energía, ahorro y uso eficiente del papel) contribuyendo a la eficiencia y buen desarrollo del Sistema Integrado de Gestión SIG.

Se estableció una política integral que incluye el cumplimiento de los requisitos aplicables y el compromiso del mejoramiento continuo; esta se encuentra implementada y comunicada a través de estrategias definidas por el proceso de Gestión de Comunicaciones.

El Proceso de "Gestión de Procesos y Mejora" ha establecido objetivos de calidad y ambiental, los cuales se encuentran armonizados con la política integral y se evidencian en la Resolución 1760 de 2018.

RECOMENDACIONES: NA

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
X		ISO 9001:2015 6.1. 2 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	Se evidencia incumplimiento en el implementación de la metodología de gestión del riesgo, así como en el seguimiento a los controles y planes de manejo, al encontrar que en los riesgos del proceso " <i>Diseño de Política e Instrumentos</i> ", " <i>Implementación de Política</i> " y " <i>Evaluación de Política</i> ", los riesgos son muy generales para los procesos y no se tiene claridad frente a la medición de los controles y su diseño, necesarios para la gestión del riesgo en cuanto a definición de los planes de manejo; lo que podría generar desvío e incumplimiento de la metodología documentada en la Guía de Administración de Riesgos del Ministerio de Educación Nacional; además, los planes de manejo ya no se encuentran vigentes para 2018, como se evidencia en el proceso de " <i>Gestión del Conocimiento e Innovación</i> " y " <i>Gestión del Talento Humano</i> ". Adicionalmente, es necesario revisar los riesgos de los procesos ya que en el proceso " <i>Gestión de Procesos y Mejora</i> " no se identifica el riesgo relacionado con la migración de la información del SIG en el nuevo aplicativo, así como en el proceso " <i>Gestión de Comunicaciones</i> " no se evidencia la identificación de riesgos de imagen.
	X	ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y Actualización	Se observa que el aplicativo SIG se encuentra en ambiente de pruebas, lo cual podría afectar el control de documentos de los procesos del MEN.

X		<p style="text-align: center;">ISO 9001.2015 7.5.2 Creación y Actualización</p>	<p>Se evidencia incumplimiento en el numeral 7.5.2 y 7.5.3 por desactualización documental y utilización de documentos sin incluirse en el SIG, toda vez que al revisar los procesos de "<i>Gestión del Talento Humano</i>" e "<i>Implementación de Política</i>"; no se evidencia en las caracterizaciones los numerales: 7.1. Recursos para Talento Humano, 4.2 Comprensión de la Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas en los procesos de "<i>Planeación</i>" e "<i>Implementación de Política</i>", lo cual podría afectar la mejora continua de los procesos al no determinar el total de los requisitos aplicables a dichos procesos.</p> <p>Además, se encontró que los documentos del SIG tales como Caracterizaciones de "<i>Gestión Financiera</i>", "<i>Planeación</i>", "<i>Gestión del Talento Humano</i>", "<i>Implementación de la Política</i>", "<i>Servicio al Ciudadano</i>" y los procedimientos de Ejecución Presupuestal y Gestionar PAC, Recopilación y Consolidación de Datos, Verificación de la Calidad de Datos y Auditoria, Procesamiento de Datos, Generación de Información, Análisis de la Información, Liberación y Disposición del Producto de Información, Gerencia de Proyectos, Medidas Preventivas EPBM, Visitas en EPBM del Servicio Educativo, entre otros; se encuentran en proceso de actualización al momento de la auditoria, lo que podría afectar la operación de los procesos del MEN.</p> <p>De otra parte, en el proceso de "<i>Gestión de Servicios TIC</i>", se evidenció que el formato utilizado para el Plan de Gestión de la Configuración, no se encuentra codificado en listado maestro de documentos ni publicado en el aplicativo SIG, al igual que en el proceso de "<i>Implementación de Política</i>" se pudo constatar que la documentación soporte como: formato de asistencias técnicas, instrumento y guías de monitoreo y control, no se han documentado en el SIG y en el proceso de "<i>Contratación</i>" en el Contrato No. 820 de 2017, se encontró acta de consolidación de invitación pública en la que no se utilizó el formato definido para tal fin en el SIG.</p> <p>Los aspectos relacionados generan incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 7.5.2. de la Norma ISO 9001:2015 para la creación y actualización de la información documentada.</p>
X		<p style="text-align: center;">ISO 9001:2015 7.5.2. Creación y Actualización</p>	<p>Al verificar el cumplimiento de la actualización de la información aplicable a los procesos del MEN, se evidenció que el normograma no se encuentra actualizado.</p>

X		<p style="text-align: center;">ISO 9001:2015 9.1.3 Análisis y Evaluación</p>	<p>Se evidencia mejora en la formulación, medición, análisis y toma de acciones con indicadores establecidos en el SIG. Sin embargo, se identifica que en algunos procesos se presentan debilidades en la gestión de los indicadores al encontrarse:</p> <p>Programa "<i>Ser Pilo Paga</i>": Los análisis cualitativos no muestran alineación con los datos cuantitativos, los resultados no permiten tomar decisiones e identificar mejoras al mismo. La medición refleja las actividades que se desarrollan como se identificó en el Indicador de Tasa de Deserción. Por lo anterior se debe generar análisis de los indicadores de manera que permitan tomar decisiones y agregar valor a las actividades del proceso.</p> <p>En el Proceso "<i>Gestión de Alianzas</i>", se observó que el indicador denominado "Porcentaje de Programas Impactados", no está adecuadamente calculado a través de la fórmula definida por el proceso, lo que podría ocasionar análisis erróneos de los datos.</p> <p>En el proceso "<i>Gestión de Procesos y Mejora</i>" se observó que la medición de los Objetivos SIG, aunque es trimestral no cuenta con el reporte del primer trimestre, ya que estaba en proceso de alineación con la planeación institucional.</p> <p>Se observó que el indicador "Solución de incidentes de servicios TIC" no cumplió la meta para los meses de enero y febrero de 2018, así mismo se evidencia que en el registro de control de la OTSI no se tienen las acciones propuestas, responsable y fecha máxima de cumplimiento.</p> <p>Se evidenció que el indicador "Nivel de uso de sistemas de información internos de apoyo a la gestión", que mide el acceso, el uso eficiente y el aprovechamiento de las TIC, se redujo a los sistemas SGD, MESA AYUDA, COMISIONES, CONTROL ACCESO, LEY 21, NEON, PERNO; excluyendo los demás sistemas de Información de apoyo, para garantizar y controlar el uso efectivo de los sistemas de información a los servidores del MEN.</p> <p>Se revisó el reporte de indicadores del año 2017 para "Gestión del Talento Humano": 1. Oportunidad en la atención de trámites de personal, 2. Nivel de satisfacción de servidores que participan en actividades de los programas de fortalecimiento de la calidad de vida laboral, 3. Nivel de cobertura actividades de bienestar, 4. Nivel de competencia en el desempeño de los servidores de carrera administrativa. Se observa que los resultados de la medición estuvieron por encima del 100% y en el análisis no se describe con claridad el contexto de cada uno, situación que podría dificultar la comprensión del comportamiento de dichos indicadores.</p>
---	--	--	--

X		ISO 9001:2015 9.2.2 e) 10.3. Mejora Continua	Al realizar la revisión de planes de mejoramiento de la auditoria especial al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidenció que el proceso Gestión del Talento Humano, líder del mencionado Sistema, no formuló el respectivo plan de mejoramiento, ni el proceso "Gestión de Procesos y Mejora" realizó el acompañamiento para el análisis de causas y la generación de acciones de mejora de manera oportuna.
	X	ISO 14001:2015 6.1.2 Aspectos Ambientales	Se observó en la Matriz de Ciclo de Vida de Productos de los aspectos ambientales del Ministerio, que no se tiene definida la disposición final de residuos como: plásticos, vidrios, pintura, productos de aseo, gasolina, ACPM, neveras, extintores y elementos de publicidad.
LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: AURA ROSA GÓMEZ AVELLANEDA			
JEFE DE CONTROL INTERNO: MARÍA HELENA ORDÓÑEZ BURBANO			