

## Informe de Auditoría Interna

**Auditoría No. 17**

**Fecha auditoría:** 28 de Octubre al 13 de Noviembre de 2015  
**Tipo de auditoría:** Integral de control interno, calidad, ambiental y Especificaciones Técnicas  
**Fecha del informe:** 16 de Diciembre de 2015  
**Código Informe de Auditoría:** CIMEN-17

**Macroproceso Auditado** **ATENCION AL CIUDADANO**  
**Aspecto auditado** Auditoría de Calidad, Ambiental, Especificaciones Técnicas y Control Interno  
**Período auditado** 30 de Junio de 2014 al 30 de Septiembre de 2015

**Procesos Auditados:**

- Legalizar documentos de IES y gestionar certificados de E.S
- Numerar y publicitar actos administrativos

### Evaluación General de la Auditoría

Lista de Destinatarios	
Nombre	Cargo
Julia Inés Bocanegra	Jefe de Oficina Atención al Ciudadano
Dora Inés Ojeda	Grupo de Atención al Ciudadano

Datos de Contacto de los auditores	
Nombre	Cargo
Ana Milena Contreras	Control Interno-Experta en Tecnologías de la Información
Monica Gonzalez Moreno	Control interno-Profesional de Apoyo
Jonnathan R. Cortes Rivera	Control interno-Profesional de Apoyo
Liliana Parra Rojas	Control interno-Profesional de Apoyo
Raul Camargo Medina	Auditor Interno MEN
María Fernanda Neira López	Auditora Interna MEN

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivo .....	3
1.2. Alcance .....	3
1.3. Metodología .....	3
1.4. Criterios de auditoría.....	4
1.5. Normatividad .....	5
1.6. Fuentes de Información .....	5
<b>2. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Fortalezas .....	6
2.4. Recomendaciones .....	13
<b>3. INFORME DETALLADO .....</b>	<b>14</b>

---

## 1. Generalidades

---

### 1.1. Objetivo

Verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos objeto de esta auditoría y que hacen parte del Macroproceso de Atención al Ciudadano, así como realizar el seguimiento y análisis a la gestión y aplicabilidad de la norma de calidad NTCGP 1000:2009 y la norma ambiental ISO 14001:2004

### 1.2. Alcance

Realizar la revisión del Macroproceso Atención al Ciudadano a los siguientes procesos:

1. Legalizar documentos de IES y gestionar certificados de E.S
2. Numerar y publicitar actos administrativos

Adicionalmente se revisara el tratamiento y aplicabilidad de las leyes 1755 de 2015 y 1712 de 2014.

Dentro del alcance definido para esta auditoría integral se tiene previsto la Verificación de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG para el Macroproceso de UAC, La vigencia definida para la revisión de esta Auditoria es desde el 30 de junio de 2014 al 30 de septiembre de 2015.

### 1.3. Metodología

La metodología establecida por la OCI para la realización de auditorías integrales, se enmarca en las siguientes etapas:

- ) La etapa de planeación, mediante la cual se hace el reconocimiento del Macroproceso y procesos, se determinan los procesos que serán objeto de auditoria (Priorización);
- ) La etapa de Ejecución, mediante la cual se efectúa la revisión y análisis de las actividades establecidas en las fichas técnicas del proceso y la normatividad que lo rige, se determina el cumplimiento del proceso y/o las acciones que a bien considere el auditor, todo ello mediante la aplicación de diferentes técnicas de auditoria, de conformidad con las Normas Internacionales de auditoria de aceptación en Colombia;

- ) Por último, y luego de surtir los procesos de convalidación se da la etapa de finalización, mediante la cual se emite el informe con los resultados del proceso auditor.

Los pasos efectuados en el proceso de auditoría al Macroproceso de Atención al Ciudadano, se detallan a continuación:

- Envío por parte de la Jefe de Control Interno correo al Jefe de Oficina sobre la realización de la presente auditoría.
- Preparación de la agenda y lista de chequeo (Programa de Auditoría).
- Concertación de la agenda con el Líder del proceso y solicitud de información previa al proceso de auditoría.
- Revisión de las fichas técnicas de los procesos y subprocesos
- Coordinar reuniones con los responsables del proceso.
- Verificar la funcionalidad de los aplicativos utilizados para el desarrollo del proceso.
- Evaluación de controles de acuerdo a lo descrito en la Fichas técnicas
- Socializar al responsable del proceso el resultado de la auditoria.
- Realizar reunión de cierre de auditoría con los responsables del Macroproceso.
- Elaborar el informe definitivo
- Entrega de informe de auditoría al responsable del Macroproceso para su conocimiento y formulación de planes de mejoramiento si hay lugar a ellos.
- Cargar en el aplicativo SIG los hallazgos en firme contenidos en el informe definitivo y adjuntarlo en el aplicativo

#### 1.4. Criterios de auditoria

- El criterio de la auditoria del Macroproceso de Atención al Ciudadano se fundamentó en los documentos existentes en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y Especificaciones Técnicas que se encuentran aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, la normativa interna de la entidad y compromisos ambientales asumidos, así como los criterios sobre controles aplicables en cada uno de los procesos. También se incluye: Política Ambiental, fichas técnicas, flujograma, requisitos, matrices de riesgo, que se constituyen en referentes o patrón, contra los cuales los auditores compararon la evidencia y la conformidad de los siguientes requisitos legales: Documentación publicada en el SIG (Sistema Integrado de Gestión), además de todos aquellos que apliquen para la gestión de cada uno de los procesos.

## 1.5. Normatividad

Normatividad aplicable a los procesos objeto de auditoría es la siguiente:

- Z Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano A-DS-AC-00-00-01
- Z ISO 14001:2004
- Z MECI 2014
- Z Norma NTC GP 1000:2009
- Z Matriz de riesgos
- Z Indicadores del Macroproceso
- Z Planes de Mejoramiento
- Z Código de Buen Gobierno
- Z Carta de Valores
- Z Mecanismos de autoevaluación, autocontrol y autogestión
- Z Caracterización de los procesos y puntos de control
- Z Ley 1755 de 2015 y
- Z Ley 1712 de 2014.

## 1.6. Fuentes de Información

a. Funcionarios entrevistados de la Unidad de Atención al Ciudadano:

- Julia Inés Bocanegra- Jefe de Unidad de Atención al Ciudadano
- Dora Inés Ojeda- Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

b. Fichas Técnicas publicadas en el SIG – Sistema Integrado de Gestión utilizadas como referencia:

A-FT-AC-GT-00-01 Atención al Ciudadano-Legalizar documentos de IES y gestionar certificados de E.S

A-FT-AC-AA-01-01 Atención al Ciudadano- Numerar y publicitar actos administrativos  
A-DS-AC-00-00-01 Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención Al Ciudadano

---

## 2. RESUMEN EJECUTIVO

---

### 2.1. Fortalezas

1. Se comprobó que los miembros del equipo de trabajo que fueron entrevistados demostraron apropiación y compromiso sobre la Política, Objetivos de Calidad, programas ambientales y en general del SIG.
2. Los funcionarios del Macroproceso de Atención al Ciudadano muestran conocimiento y participación en el sistema de Gestión Ambiental - SGA aportando en la minimización del impacto ambiental generado en el MEN.
3. Se evidencia participación y motivación por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano en las campañas ejecutadas por los programas del Sistema de Gestión Ambiental, ya que durante la vigencia 2015 ganaron el concurso de reciclaje realizado en el MEN.
4. Se constató el compromiso para la realización de las actividades propias de la Oficina, por parte de los miembros del equipo de trabajo que colaboraron con la realización de la auditoría.
5. Se evidenció dominio y manejo de los temas auditados y la articulación de procedimientos entre los procesos por parte de los responsables que intervienen en el Macroproceso.
6. Se resalta la actitud positiva de todos los servidores quienes colaboraron con la auditoría contestando las preguntas y entregando la información solicitada.
7. Se destaca la organización interna del equipo de trabajo por temas, lo cual facilita la interacción y colaboración de los servidores.
8. Se resalta que la Oficina está actualmente implementando acciones de mejora para perfeccionar la prestación del servicio, particularmente relacionadas con la realización de trámites en tiempo real de certificados, el envío de información confidencial en sobres especiales, y en un futuro el envío de mensajes de texto a los usuarios informando el estado de sus trámites.

## 2.2. Riesgos y evaluación de controles.

En la revisión efectuada por el equipo auditor respecto a los riesgos del Macroproceso Atención al Ciudadano, se encontraron dos matrices de gestión: una publicada en el SIG y otra elaborada en diciembre de 2014 entre la Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Unidad de Atención al Ciudadano, a continuación se muestran los riesgos de cada una de las matrices:

El riesgo incluido en la matriz de Gestión de Riesgos en el SIG<sup>1</sup> para el proceso Numerar y publicitar actos administrativos es:

1. Probabilidad de Numerar una resolución con un numero o fecha incorrecta, Probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones, Probabilidad de Perdida de los soportes o anexos de las resoluciones

RIESGO	CRITICIDAD	NIVEL RIESGO INHERENTE	CONTROL	NIVEL RIESGO RESIDUAL
Probabilidad de Numerar una resolución con un numero o fecha incorrecta, Probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones, Probabilidad de Perdida de los soportes o anexos de las resoluciones	IMPORTANTE	MODERADO	1. Se recibe uno a uno cada acto administrativo de las manos de las personas encargadas de bajar los proyectos de resolución, los cuales deben venir relacionados en el formato preestablecido (se verifica quien firma, año y anexos)	MODERADO
Probabilidad de Numerar una resolución con un numero o fecha incorrecta, probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones, Probabilidad de Perdida de los soportes o anexos de	IMPORTANTE	MODERADO	2. Se numeran e inmediatamente se relacionan en libreta de control de resoluciones (Libreta - Control)	MODERADO

<sup>1</sup> [http://gabo.mineducacion.gov.co/Its-gestion/index.php?sesion=&op=7&sop=7.2.1&opcion=macroprocesos&id\\_macroproceso=19](http://gabo.mineducacion.gov.co/Its-gestion/index.php?sesion=&op=7&sop=7.2.1&opcion=macroprocesos&id_macroproceso=19)

RIESGO	CRITICIDAD	NIVEL RIESGO INHERENTE	CONTROL	NIVEL RIESGO RESIDUAL
las resoluciones				
Probabilidad de Numerar una resolución con un numero o fecha incorrecta, Probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones, Probabilidad de Perdida de los soportes o anexos de las resoluciones	IMPORTANTE	MODERADO	3. Se ingresa la información de la resolución en base de datos (La base de datos ya fue parametrizada con todos los días hábiles del año, mes por mes y por lo tanto las fechas de citaciones, edictos y ejecutorias salen automáticamente de la base de datos.	MODERADO
Probabilidad de Numerar una resolución con un numero o fecha incorrecta, Probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones, Probabilidad de Perdida de los soportes o anexos de las resoluciones	IMPORTANTE	MODERADO	4. Verificación de la resolución física versus información ingresa en la base de datos para control de fechas.	MODERADO
Probabilidad de Numerar una resolución con un numero o fecha incorrecta, Probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones, Probabilidad de Perdida de los soportes o anexos de las resoluciones	IMPORTANTE	MODERADO	5. Control selectivo de parte del jefe de la Unidad en el momento de firmar edictos y ejecutorias.	BAJO
Probabilidad de Numerar una resolución con un numero o fecha incorrecta, Probabilidad de ingresar información inconsistente de la	IMPORTANTE	MODERADO	6. El último control se realiza cuando se hace la relación y entrega de las resoluciones y anexos al administrador de Gestión documental a quien se le	BAJO



RIESGO	CRITICIDAD	NIVEL RIESGO INHERENTE	CONTROL	NIVEL RIESGO RESIDUAL
resolución en el cuadro de notificaciones, Probabilidad de Perdida de los soportes o anexos de las resoluciones			debe entregar debidamente relacionado cada acto junto con sus antecedentes.	

De acuerdo a la matriz de riesgos realizada en el 2014 por la Unidad de Atención al Ciudadano en conjunto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional, los riesgos identificados para el Macroproceso Gestión de Servicios TIC son los siguientes:

RIESGO	CRITICIDAD	NIVEL RIESGO INHERENTE	CONTROL	NIVEL RIESGO RESIDUAL
Probabilidad que el acto administrativo no se numere, notifique o se publique dentro de los tiempos o procedimientos legales.	MODERADO	ALTO	Verificar que el acto administrativo (notifíquese o publíquese) se notificó o se publicó dentro de los tiempos y procedimientos legales la evidencia es a través de la publicación	ALTO
Probabilidad que el acto administrativo no se numere, notifique o se publique dentro de los tiempos o procedimientos legales.	MODERADO	ALTO	Numerar e inmediatamente relacionar en libreta de control de resoluciones. (Libreta-Control).	ALTO
Probabilidad que el acto administrativo no se numere, notifique o se publique dentro de los tiempos o procedimientos legales.	MODERADO	ALTO	Aseguramiento a través de la matriz de registro de actos administrativos a través de macros	ALTO
Probabilidad que el acto administrativo no se numere, notifique o se publique dentro de los tiempos o procedimientos legales.	MODERADO	ALTO	Capacitación y/o entrenamiento a través del puesto de trabajo y preparación previa de la operación de la UAC	ALTO
Probabilidad que el acto administrativo no se numere, notifique o se publique dentro de los tiempos o procedimientos legales.	MODERADO	ALTO	Esquema de rotación de los servidores en los procesos de la UAC	ALTO
Probabilidad que el acto	MODERADO	ALTO	Alertas tempranas a través del	ALTO

RIESGO	CRITICIDAD	NIVEL RIESGO INHERENTE	CONTROL	NIVEL RIESGO RESIDUAL
administrativo no se numere, notifique o se publique dentro de los tiempos o procedimientos legales.			aplicativo cordis del 50%, 70%, 100% recursos, quejas, derechos de petición enviadas a los correos electrónicos de cada dependencia	
Probabilidad que el acto administrativo no se numere, notifique o se publique dentro de los tiempos o procedimientos legales.	MODERADO	ALTO	Seguimiento a la gestión realizada por las dependencias a partir del Informe de reporte de quejas	ALTO
Probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones.	MODERADO	ALTO	Generar alertas automáticas enviadas a las Dependencias cuando se cumpla el 50%, 75% y 100% del tiempo transcurrido a través del aplicativo cordis para dar respuesta a los recursos interpuestos contra actos administrativos generados por el MEN	ALTO
Probabilidad de ingresar información inconsistente de la resolución en el cuadro de notificaciones.	MODERADO	ALTO	Ingresar la información de la resolución en la base de datos que ya fue parametrizada con todos los días hábiles del año, mes por mes, y por lo tanto las fechas de citaciones, edictos y ejecutorias salen automáticamente de la base de datos.	ALTO
Probabilidad de Numerar un acto administrativo con un numero o fecha incorrecta	MODERADO	ALTO	Controlar tiempos de citación y remisión de avisos de notificación	ALTO
Probabilidad de Numerar un acto administrativo con un numero o fecha incorrecta	MODERADO	ALTO	Verificar la resolución física versus información ingresada en la base de datos para control de fechas.	ALTO
Probabilidad de pérdida de los soportes o anexos de las resoluciones.	MODERADO	ALTO	Recibir uno a uno cada acto administrativo de las manos de las personas encargadas de bajar los proyectos de resolución, los cuales deben venir relacionados en el formato preestablecido, se verifica quien firma	ALTO

RIESGO	CRITICIDAD	NIVEL RIESGO INHERENTE	CONTROL	NIVEL RIESGO RESIDUAL
			la resolución, año y anexos.	
Probabilidad de pérdida de los soportes o anexos de las resoluciones.	MODERADO	ALTO	Elaborar relación de las resoluciones y anexos al administrador de gestión documental a quien se le debe entregar debidamente relacionado cada acto junto con sus antecedentes.	ALTO
Probabilidad de pérdida de los soportes o anexos de las resoluciones.	MODERADO	ALTO	Ejercer la actividad de reparto uno a uno	ALTO

Luego de la revisión detallada de los riesgos que se tienen establecidos en las matrices mencionadas correspondientes al Macroproceso de Atención al Ciudadano, se puede evidenciar que se requiere actualizar y unificar los riesgos en una sola matriz, con el objetivo de validar los puntos de control establecidos en las fichas técnicas.

Es importante precisar, que si bien es cierto los riesgos que se tienen identificados para el Macroproceso están vigentes y aplican a este, el Macroproceso se encuentra en rediseño, por lo tanto se hace necesario realizar una nueva valoración y actualización de los mismos frente a los controles y los nuevos ajustes que se realicen dentro de la ejecución de las labores propias del Macroproceso.

### 2.3. Conclusiones

1. Se evidencia conocimiento, participación y compromiso por parte de la UAC en los programas, y acciones que contribuyen al mejoramiento del SIG. De igual forma se resaltan la implementación de estrategias que permitan la reducción del consumo de papel.
2. El Macroproceso Gestión al Ciudadano opera conforme a lo descrito en las Fichas técnicas, lo cual evidencia que están trabajando alineados a los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Se dio cumplimiento a los objetivos de la auditoría, toda vez que se evidencia que con la ejecución de las actividades descritas en los procesos A-FT-AC-GT-00-01 Atención al Ciudadano-Legalizar documentos de IES y gestionar certificados de E.S y A-FT-AC-AA-01-01 Atención al Ciudadano- Numerar y publicitar actos administrativos, el MEN garantiza el desempeño de los principios y la normatividad vigentes de la prestación de servicios; de igual forma sucede en lo concerniente al proceso A-DS-AC-00-00-01 Especificaciones Técnicas del Proceso de Atención Al Ciudadano mediante el cual la entidad contribuye al desarrollo de los programas, proyectos y a los objetivos estratégicos del Ministerio de Educación Nacional en lo que le compete a este proceso.

3. La unidad de atención al ciudadano participa en todas las actividades de la especificación técnica del proceso de Atención al Ciudadano A-DS-AC-00-00-01 solicitando la información para la claridad de las necesidades de los ciudadanos y en la actividad 23 la misma se realiza con la colaboración del Macroproceso de gestión Documental para el almacenamiento y recepción de la documentación y cuenta con el apoyo de las secretarías de educación certificadas, además todas los procesos involucrados deben generar la información solicitada para cumplir con las necesidades de la ciudadanía.
4. De igual forma en el proceso de Especificaciones Técnicas de Atención al Ciudadano se observó el cumplimiento de los requisitos técnicos como son:
  - Z Capacitación del personal que tiene contacto directo con el ciudadano, en servicio al cliente o cultura del servicio y en el uso de los sistemas de información aplicables al proceso.
  - Z Numeración y publicación de los actos administrativos generados internamente, garantizando el conocimiento de su contenido, mediante su comunicación y notificación personal o por edicto, o publicación en el diario oficial, según aplique.
  - Z Se realiza seguimiento a la Gestión de los requerimientos radicados por las secretarías de educación en el sistema de información de Atención al Ciudadano.
  - Z Se evalúa el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes entre otros.
5. Existen dos matrices de riesgos vigentes para el Macroproceso de Atención al Ciudadano, lo que dificulta la gestión de los mismos, igualmente se identificó que los controles registrados en las fichas técnicas se encuentran desactualizados o no

contribuyen a la mitigación de los riesgos identificados en las matrices, por lo que la valoración de los riesgos requiere ser ajustada.

#### **2.4. Recomendaciones**

1. Realizar la actualización de la normatividad en el normograma y en las fichas técnicas del Macroproceso teniendo en cuenta que el Macroproceso se encuentra en rediseño.
2. Continuar con la participación y sensibilización activa, de los colaboradores de la UAC en todos los aspectos relacionados con el SGA dentro del MEN.
3. Fortalecer la socialización y divulgación de los programas ambientales al interior de la dependencia, haciendo énfasis en los aspectos e impactos que se generan en la operación normal del Ministerio de Educación Nacional y sus procesos.
4. Para los riesgos que tienen una calificación igual tanto en el riesgo inherente como el residual, se recomienda realizar una nueva medición del riesgo con el fin de determinar el efecto de los controles en la mitigación del riesgo asociado; adicionalmente evaluar si los controles se están aplicando o resultan insuficientes, de tal manera que brinden seguridad razonable sobre su adecuado diseño e implementación, alineados a las políticas de gestión de riesgos definida por el Ministerio de Educación Nacional.
5. Adelantar las gestiones necesarias con la Subdirección de Desarrollo Organizacional, a fin de unificar las matrices de riesgos del Macroproceso de Atención al Ciudadano.

### 3. INFORME DETALLADO

Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
<b>OB 01</b>	Numerar y publicar actos administrativos	<p><b>Notificación de actos administrativos positivos</b></p> <p>La Política 3.7 requiere ser ajustada, pues los actos administrativos se están notificando como requisito previo a la ejecutoria.</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> Dentro de la auditoria a la UAC se evidenció que la política de la ficha técnica del proceso Numerar y publicar actos administrativos no corresponde con las actividades descritas en la ficha técnica A-FT-AC-AA-00-01 se debe revisar la política 3.7 ya que esta no corresponde al numeral 4.2 de la NTCGP 1000 Requisitos de la documentación a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad y esto puede ser un problema a la hora de una auditoria externa o verificación de un ente de control.</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	Revisar la ficha técnica del proceso “Numerar y publicar actos administrativos” y efectuar los ajustes correspondientes, a fin de que la política corresponda con las disposiciones del CPAC.
<b>OB 02</b>	Numerar y publicitar actos administrativos	<p><b>Término para resolver recursos</b></p> <p>Política 3.8, se debe revisar que el término para resolver los recursos interpuestos contra actos administrativos puede variar. De acuerdo con el Código del Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo - CPACA, podría ser incluso un año (artículo 52) en el caso de procesos sancionatorios y dos meses (artículo 86) en el resto de los casos.</p>	Efectuar los ajustes correspondientes en la ficha técnica para que no se presenten dificultades en un futuro.

Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
		<p><b>Exposición Potencial:</b> Dentro de la auditoria a la UAC se evidenció que la política de la ficha técnica del proceso Numerar y publicar actos administrativos no corresponde con las actividades descritas en la ficha técnica A-FT-AC-AA-00-01 se debe revisar la política 3.7 ya que esta no corresponde al numeral 4.2 de la NTCGP 1000- Requisitos de la documentación a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad y esto puede ser un problema a la hora de una auditoria externa ya que no está contemplado dentro del proceso.</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	
<b>OB 03</b>	Numerar y publicar actos administrativos	<p><b>Numerales del Marco legal Repetidos</b></p> <p>Se evidencia que los numerales del Marco legal 4.2; 4.12 y 4.15 correspondientes al Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, están repetidos.</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> De acuerdo a la Ley 872 de 2003 y el numeral 2 de la norma NTC GP: 1000:2009, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.</p> <p>Se debe tener claridad en las normas legales que atañen a los procesos para saber los requerimientos establecidos por la ley.</p>	Revisar las inconsistencia presentadas en la ficha técnicas y modificar las para que no se presenten dificultades en un futuro.

Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
<b>OB 04</b>	Numerar y publicar actos administrativos	<p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p> <p><b>Definir decreto Marco Legal</b></p> <p>Se evidencia que en el Marco legal 4.19: no indica con precisión cuál es el decreto que se pretende citar “Decreto: Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias”</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> De acuerdo a la Ley 872 de 2003 y el numeral 2 de la norma NTC GP: 1000:2009, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.</p> <p>Se debe tener claridad en las normas legales que atañen a los procesos para saber los requerimientos establecidos por la ley.</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	Revisar las inconsistencia presentadas en la ficha técnicas y modificar las para que no se presenten dificultades en un futuro.
<b>OB 05</b>	Numerar y publicar actos administrativos	<p><b>Imprecisiones del Glosario</b></p> <p>En el numeral 6.2 del Glosario se define Auto de la siguiente forma: “<i>Resolución judicial dictada en el curso</i></p>	Revisar las inconsistencia presentadas en la ficha técnicas y modificar las para que no se presenten dificultades en un futuro.



Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
		<p><i>del proceso y que, no siendo de mero trámite, ni estar destinada a resolver sobre el fondo, sirve para preparar la decisión, pudiendo recaer sobre alguna de las partes, la competencia del juez o la procedencia o no de la admisión de pruebas”.</i></p> <p>La definición no está circunscrita al procedimiento administrativo, solicitamos revisarla y adecuarla para que se encuadre en todos los procedimientos a cargo de la unidad.</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> Causa confusión en los encargados de ejecutar un proceso, a la hora de la revisión de un ente externo no se tendría la claridad de explicar la ficha técnica.</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	
OB 06	Numerar y publicar actos administrativos	<p><b>Sintaxis utilizada en la Ficha Técnica del Subproceso Numerar y publicar actos administrativos.</b></p> <p>Las actividades 8.1.20 y 8.1.21 No corresponden a este, sino al subproceso Administrar entradas de correspondencia.</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> Las actividades 8.1.20 y 8.1.21 no corresponden al proceso generando confusión incumpliendo el numeral 7.1 “La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la</p>	Revisar las inconsistencia presentadas en la ficha técnicas y modificar las para que no se presenten dificultades en un futuro.

Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
		<p>realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo al inciso c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo”</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	
<p><b>OB 07</b></p>	<p>Numerar y publicar actos administrativos</p>	<p><b>Sintaxis utilizada en la Ficha Técnica del Subproceso Notificar procesos disciplinarios</b></p> <p>En la actividad 8.2.11: Tiene un texto entre paréntesis que no corresponde a la actividad y puede inducir a confusión.</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> La actividad no corresponde a la actividad lo que genera confusión y no está acorde al proceso lo que es un incumplimiento al numeral 7.1 de calidad NTC GP 1000:2009 y ISO 9001: 2008 “La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo al inciso c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación de éste.</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	<p>Revisar las inconsistencia presentadas en la ficha técnicas y modificar las para que no se presenten dificultades en un futuro.</p>

Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
<b>OB 08</b>	Legalizar documentos de IES y gestionar certificados de educación superior	<p><b>Continuidad de numerales de la Ficha Técnica</b></p> <p>Actividad 8.1.6 y 8.1.7: Estas actividades se están excluyendo al saltar de la 5 a la 8. También se está excluyendo la actividad 8.1.9 al saltar de la 5 a la 10. Lo mismo sucede con la actividad 8.2.4, al saltar de la 3 a la 5.</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> El proceso no se encuentra detallado lo que hace que pase de la actividad 5 a la actividad 8 incumpliendo con el artículo 7.1 de calidad NTC GP 1000:2009 y ISO 9001: 2008 “La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo al inciso c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo”</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	Revisar las inconsistencia presentadas en la ficha técnicas y modificar las para que no se presenten dificultades en un futuro.
<b>OB 09</b>	Aplica a todos los procesos auditados	<p><b>Actualización de la normatividad en el normograma</b></p> <p>En el Macroproceso de Atención al Ciudadano se ha implementado la normatividad en cada uno de los procesos, sin embargo no se evidencia actualizada en el normograma del Ministerio de Educación Nacional ni en las fichas técnicas del Macroproceso</p>	Realizar las gestiones pertinentes con la Subdirección de Desarrollo Organizacional a fin de actualizar la normatividad tanto en las fichas técnicas, como en el normograma del Ministerio de Educación Nacional

Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
		<p><b>Exposición Potencial:</b> De continuar tal situación se podría incumplir con lo determinado en la Norma NTCGP 1000:2009, numeral 4.2.3 Control Documentos literal b) "...Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente..."</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	

Ref.	Proceso	Hallazgo (oportunidades de mejora) y calificación	Recomendación
OB 10	Aplica a los procesos auditados	<p><b>Manejo reservado y confidencial de la información</b></p> <p>El equipo auditado afirmó que actualmente se tiene una carta de compromiso para garantizar el manejo reservado y confidencial de la información, por cuanto las personas fueron contratadas directamente con el Ministerio, no a través de empresa o firma. Durante la auditoría se revisaron cuatro cartas de compromiso firmadas por GLORIA AGUDELO GARAY, CAROLINA SEPULVEDA, ANGELICA CASTRO, JOHANA CATERINE PLAZAS. Ninguna tenía fecha de emisión; el alcance de su contenido no contempla el manejo de la mencionada reserva</p> <p><b>Exposición Potencial:</b> Aunque en el contrato se tiene la información de reserva si se hizo firmar un compromiso a los servidores estos compromisos deben tener estipuladas la cláusula de confidencialidad de la información y los registros estos deben controlarse de acuerdo norma técnica de Colombiana GP:1000:2009 La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p> <p>Es necesario que se les coloque fecha a los registros para poderlos identificar y recuperar en el tiempo así mismo tener un control del documento.</p> <p><b>Tipo de hallazgo:</b> Observación  <b>Calificación del hallazgo:</b> Leve</p>	<p>En la firma de compromisos se debe tener en cuenta la fecha en el que se elaboró la carta para poder llevar un control de la documentación que se presenta, es necesario para futuros compromisos poder identificar el registro y su fecha.</p>