

 La educación es de todos Mineducación		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 04 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:				Gestión de Procesos y Mejora							
Numero de Auditoria:				2019-CAPSI-14							
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	15	Mes	05	Año	2018	Día	18	Mes	07	Año	2019
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): EDNA DEL PILAR PÁEZ GARCÍA											
EQUIPO AUDITOR AUDITOR LIDER: INGRID BIBIANA RODRIGUEZ CAMELO AUDITORES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: RAUL FERNANDO CAMARGO MEDINA y MONICA ALEXANDRA GONZALEZ MORENO											
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y Seguridad de la Información, así como el cumplimiento de los requisitos propios de la entidad y de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001: 2015, Manual de Políticas Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática.											
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 16 de junio 2018 al 14 de mayo de 2019											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Documentos establecidos en el SIG aplicables al proceso de Gestión de Procesos y Mejora, requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Manual de Políticas Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática y todos los requisitos legales aplicables al proceso											

RESUMEN GENERAL											
FORTALEZAS											
<ol style="list-style-type: none"> Se utiliza la herramienta SharePoint como mecanismo para que los colaboradores del Proceso "Gestión de Procesos y Mejora" registren las labores diarias, de acuerdo con sus responsabilidades, es controlado por los coordinadores y la jefe de la dependencia. Se han registrado 99 actividades que están asociadas a los procesos priorizados y requerimientos de las diferentes áreas. Este mecanismo sirve para medir la gestión, actividades de cada uno de los colaboradores y números de requerimientos. En el Proceso de "Gestión de Procesos y Mejora" se han identificado las necesidades y requisitos legales; asesorando la implementación de lineamientos, documentos técnicos, circulares externas y guías, entre otros; que permiten interactuar para dar cumplimiento a la planificación de los procesos. 											

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Se verificó el monitoreo de los riesgos del proceso “Gestión de Proceso y Mejora” primer trimestre de 2019 con el seguimiento de las acciones para la mitigación de los mismos.

Sin embargo, está pendiente de realizar la actualización según la nueva metodología del DAFP y la aplicación de la norma NTC-ISO 9001 según numeral 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

Dirección Estratégica

La Subdirección de Desarrollo Organizacional monitorea permanentemente el desempeño de los procesos, realiza seguimiento a los indicadores de gestión con el fin de identificar si se requiere modernización o ajuste de los procedimientos. Además se tiene en cuenta los autodiagnósticos de MIPG, los resultados del FURAG, los cuales también contribuyen a determinar necesidades de reforma. Otra entrada son los análisis de las partes interesadas, sus necesidades expresadas, entre otras el pliego de peticiones de la organización sindical.

Plan de Acción

En el plan de acción se tienen tareas enfocadas a metas estratégicas para modernización del SIG como son:

1. Optimizar los procesos priorizados por la entidad como es el caso de Registro Calificado, Convalidaciones, e Inspección y Vigilancia de la Dirección de Calidad de Educación Superior y convalidaciones de la Dirección de Calidad de EPBM.
2. Formular e implementar acciones de mejora en el 50% de los procesos institucionales a través de las metodologías de innovación del cambio.

Recursos del Proceso de “Gestión de Procesos y Mejora”

Los indicadores, quejas, reclamos, asistencia técnica, producto no conforme y materialización del riesgo, son las entradas para determinar los recursos. Analizando estas entradas se determina la necesidad de recurso humano financiero o técnico. Las necesidades de recursos de expresan en el plan anual de adquisiciones.

Satisfacción de las Partes Interesadas

La medición de la satisfacción de las partes interesadas se realiza con metodologías de experiencia del servicio, para que los usuarios finales del proceso manifiesten cómo perciben el servicio. Oportunidad en la atención de requerimientos y satisfacción se mide con encuestas con las que los usuarios califican los eventos realizados.

Plan de Mejoramiento

Actualmente el plan de mejoramiento del proceso tiene nueve acciones de mejora, producto de auditorías internas y externas. Se tiene previsto formular dos acciones como resultado de autoevaluación, una de ellas es generar más estrategias de medición para realizar mejoramientos en la dependencia.

Asesorías Plan de Mejoramiento

Se evidenció que está pendiente de formulación el plan de mejoramiento de algunas auditorias de gestión y especiales realizadas en el 2018 a los siguientes procesos:

Diseño de Políticas (Subdirección de aseguramiento de Calidad para la Educación Superior)
Implementación de Política (Subdirección de aseguramiento de Calidad para la Educación Superior)
Contratación
Gestión Jurídica
Consejo Nacional de Acreditación
Resolver Asuntos Disciplinarios

Revisión por la Dirección

La más reciente revisión por la dirección se realizó en junio de 2018, obligatoria para cumplir la norma. En noviembre de 2018 se revisaron los avances con la nueva administración. Se tiene como evidencia la presentación de la revisión. Sobre las debilidades encontradas en el Sistema Integrado de Gestión se formularon planes de mejoramiento.

Control de Documentos de del proceso “Gestión de Procesos y Mejora”

Al revisar la documentación oficializada en el SIG se evidenciaron las siguientes novedades:

- En el PM-PR-01 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG no relaciona el formato “SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS” Código: PM-FT-05 Versión: 04.
- En el PM-PR-02 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO no relaciona el formato “FORMULACION PLANES DE MEJORAMIENTO” Código: PM-FT-09 Versión: 03.
- El PM-PR-07 PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, TOMA DE CONCIENCIA Y COMUNICACIÓN Determina en el alcance que *“Este procedimiento aplica a todos los procesos identificados en el Sistema Integrado de Gestión-SGC del Ministerio de Educación Nacional.”*, sin embargo, al revisar la información del documento solo se enfoca al “Sistema de Gestión Ambiental”.

Así mismo, se presentan guías, manuales, mediciones de controles a normas ISO 27001 y 27002 e Instructivos, que no se relacionan en los procedimientos listados en los documentos oficializados del SIG.

Lo anterior genera dificultad en el uso y disponibilidad de los documentos en el momento de analizar la trazabilidad de las actividades del procedimiento.

Indicadores de Gestión

Se evidenciaron indicadores de gestión que se encuentran en rojo en razón a que no lograron cumplir la meta del indicador en el periodo revisado, a saber:

GESTION FINANCIERA

INDICADOR - FUENTE	TIPO	AÑO	PERIODO	META	EJECUTADO	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO	RANGOS	GRÁFICO
Indicador: Porcentaje de recaudo (Aportes Parafiscales Ley 21) Proceso: GESTIÓN FINANCIERA Codigo:AP 48	Eficacia	2019	Trimestral	T 1 T 2	23 47	20.22	0-96% 97-99% 100%	VER ANÁLISIS VER HOJA DE VIDA CONVENIONES Meta Ejecutado Linea base
Indicador: Porcentaje total de obligaciones del MEN sobre la apropiación total del MEN Proceso: GESTIÓN FINANCIERA Codigo:AP 47	Eficacia	2019	Mensual	Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio	6 26 33 39 47 54	14 21.35 26.42 31.5	0-96% 97-99% 100%	VER ANÁLISIS VER HOJA DE VIDA CONVENIONES Meta Ejecutado Linea base

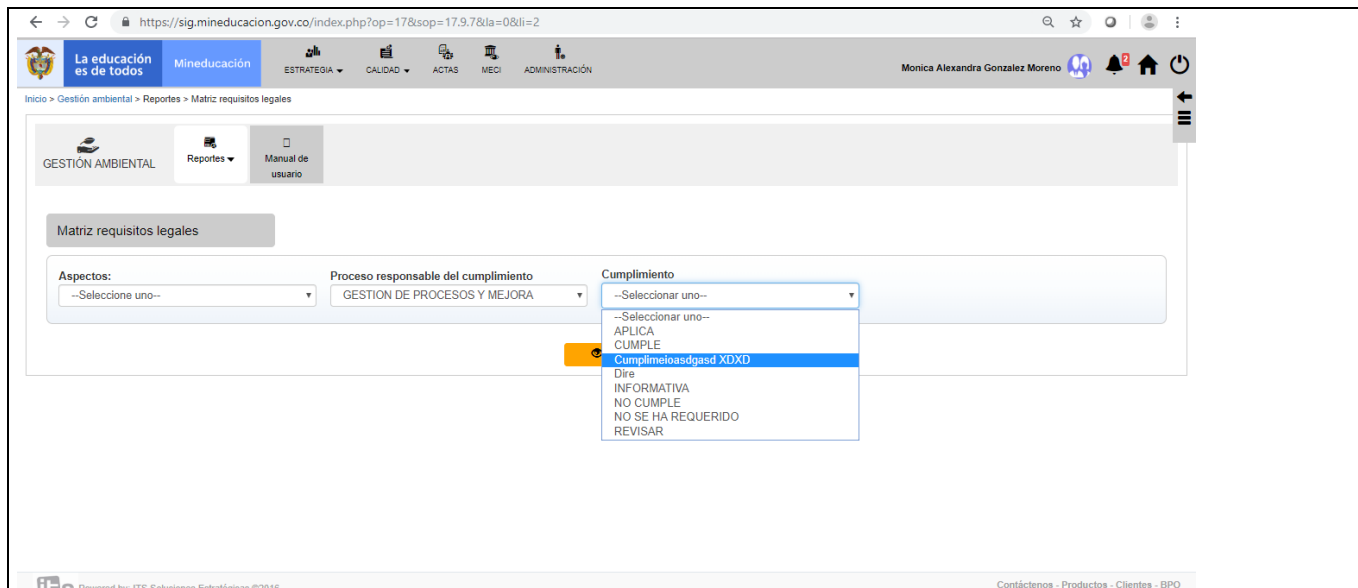
GESTION SERVICIOS TIC

INDICADOR - FUENTE	TIPO	AÑO	PERIODO	META	EJECUTADO	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO	RANGOS	GRÁFICO
Indicador: Cumplimiento Plan de Acción OTSI Proceso: GESTIÓN DE SERVICIOS TIC Codigo:ES 11	Eficacia	2019	Mensual	Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio	100 100 100 100 100 100	63.78 57.69 81.65 100.58 105.34	0-97% 98-99% 100%	VER ANÁLISIS VER HOJA DE VIDA CONVENIONES Meta Ejecutado Linea base

El seguimiento que ejecuta el Proceso de “Gestión de Procesos y Mejora” es presentar estos resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

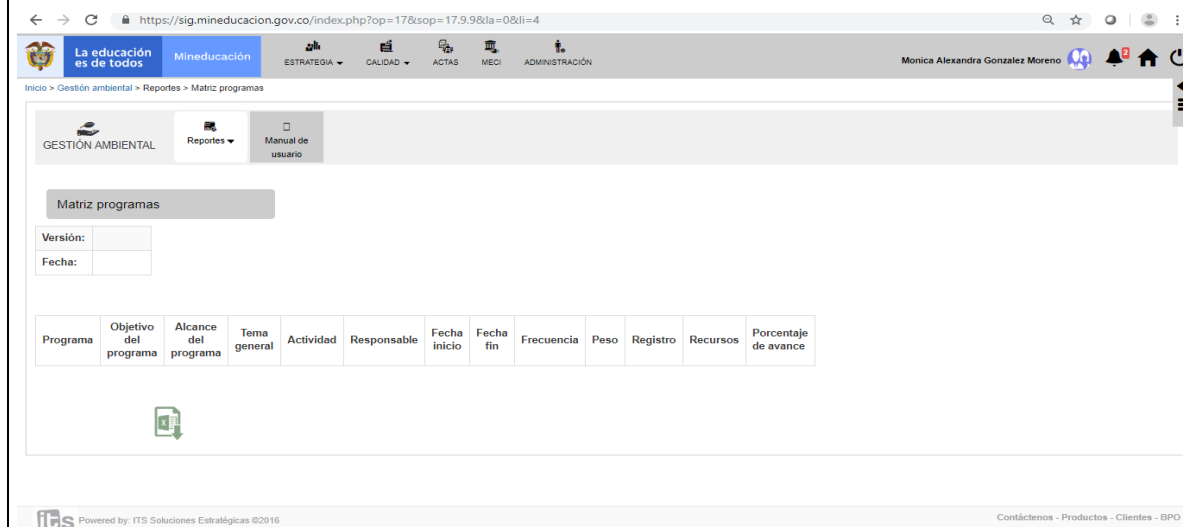
Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Se revisó el aplicativo SIG donde se observaron las siguientes novedades:



SIG Matriz de Requisitos Legales

En la imagen anterior, en lo relacionado con el Sistema de Gestión Ambiental, se observó que en el ambiente de producción se presenta en los requisitos legales de la lista desplegable de cumplimiento, opciones erróneas que no corresponden al formato normativo.



Al revisar la información de la Matriz Programas del sistema de Gestión Ambiental, no se encuentra ningún registro del seguimiento a este sistema.

ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	ACCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	PORCENTAJE AVANCE
9 Zona de Riesgo ALTA	Reducir el riesgo	Realizar socialización del procedimiento de producto y servicio no conforme para mejorar la cultura de la identificación, reporte, control y manejo de los productos servicios no conformes. (Mediante talleres, campañas, entre otros)		Gloria Rocio Pereira Oviedo / Asesor	1 Procedimiento de producto y servicio no conforme socializado.	2017-10-01	2018-06-30	
		Rediseñar el procedimiento de producto y servicio no conforme.		Gloria Rocio Pereira Oviedo / Asesor	1 Procedimiento de producto/servicio no conforme actualizado.	2017-06-01	2018-03-31	
Zona de Riesgo BAJA		Realizar campañas de sensibilización sobre la		Gloria Rocio Pereira Oviedo /	100% de los macroprocesos con actualización de la	2017-	2018-	

Al ingresar al Modulo Administración de Riesgos no presenta información de la identificación, monitoreo y planes de manejo de las vigencias 2018 y 2019.

Adicionalmente, en la verificación in - situ se revisaron unos indicadores que se crearon para la vigencia 2019 y que se están reflejando en la vigencia 2018, además no se está tomando la opción “Estado del Proceso” de “activo” e “inactivo” en el reporte de Indicadores.

Sistema de Gestión Ambiental

Los servidores del proceso de “Gestión de Procesos y Mejora” conocen y aplican la política ambiental, los procedimientos y requisitos del sistema de gestión ambiental en el Ministerio de Educación Nacional; se realizan campañas como: ahorro de papel y uso racional de energía.

Manual de Política de Seguridad de la Información

En cuanto al Manual de política de Seguridad de la Información, el equipo de trabajo de SDO demuestra conocimiento en los lineamientos y políticas establecidas en dicho manual.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

N.A

PARTICIPACION CIUDADANA

N.A

CONCLUSIONES

- Se verificó que las actividades del proceso de “Gestión de Procesos y Mejora”, cumple con los objetivos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001: 2015 y el Manual de Políticas de Seguridad de la Información.
- El proceso realiza el monitoreo del mapa de riesgos en los tiempos requeridos, está pendiente la actualización abordando riesgos y oportunidades.
- Se encuentran documentadas las actividades realizadas por el proceso de “Gestión de Procesos y Mejora” a través de procedimientos, manuales, formatos, guías y anexos que se encuentran publicadas en el SIG, sin

embargo, algunos formatos no están asociados a los procedimientos, dificultando la trazabilidad de las actividades del documento oficializado en el SIG.

- Se participa activamente el Comité Institucional de Gestión y Desempeño presentando los resultados sobre el análisis de la Eficiencia del Sistema Integrado de Gestión

RECOMENDACIONES:

N.A

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		N.A	N.A

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
	X	NTC ISO 9001: 2015 7.5 Información Documentada	<p>Al revisar la documentación oficializada en el SIG se evidenciaron las siguientes novedades:</p> <p>En el PM-PR-01 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG no relaciona el formato "SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS" Código: PM-FT-05 Versión: 04.</p> <p>En el PM-PR-02 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO no relaciona el formato "FORMULACION PLANES DE MEJORAMIENTO" Código: PM-FT-09 Versión: 03.</p> <p>Así mismo, se presentan guías, manuales, mediciones de controles a normas ISO 27001 y 27002 e Instructivos, que no se relacionan en los procedimientos listados en los documentos oficializados del SIG.</p> <p>Lo anterior genera dificultad en el uso y disponibilidad de los documentos en el momento de verificar la trazabilidad de las actividades del procedimiento.</p>
	X	NTC ISO 9001: 2015 7.5 Información Documentada	<p>En el PM-PR-07 PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, TOMA DE CONCIENCIA Y COMUNICACIÓN, se determina en el alcance que "Este procedimiento aplica a todos los procesos identificados en el Sistema Integrado de Gestión-SGC del Ministerio de Educación Nacional.", sin embargo, al revisar la información del documento solo se enfoca al "Sistema de Gestión Ambiental".</p>
	X	NTC ISO 9001: 2015 10. Mejora	<p>Se evidenció que está pendiente de formulación el plan de mejoramiento de algunas auditorias de gestión y especiales realizadas en el 2018 a los siguientes procesos:</p>

			<p>Diseño de Políticas (Subdirección de aseguramiento de Calidad para la Educación Superior)</p> <p>Implementación de Política (Subdirección de aseguramiento de Calidad para la Educación Superior)</p> <p>Contratación</p> <p>Gestión Jurídica</p> <p>Consejo Nacional de Acreditación</p> <p>Resolver Asuntos Disciplinarios</p>
	X	<p>NTC ISO 9001: 2015</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p>	<p>En el aplicativo SIG se presentan las siguientes novedades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el Sistema de Gestión Ambiental, se observó que, en el ambiente de producción se presenta en los requisitos legales de la lista desplegable de cumplimiento, opciones erróneas que no corresponden al formato normativo. • Al revisar la información de la Matriz Programas del Sistema de Gestión Ambiental, no se encuentra ningún registro del seguimiento a este sistema. • Al ingresar al Modulo Administración de Riesgos no presenta información de la identificación, monitoreo y planes de manejo de las vigencias 2018 y 2019. • Adicionalmente, en la verificación in-situ se revisaron unos indicadores que se crearon para la vigencia 2019 y que se están reflejando en la vigencia 2018, además no se está tomando la opción "Estado del Proceso" de "activo" e "inactivo" en el reporte de Indicadores.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Ingrid Bibiana Rodriguez Camelo

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano