



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: Servicio al Ciudadano

Numero de Auditoria: 2019-CAPSI-01

Reunión de Apertura

Día 15 **Mes** 05 **Año** 2019

Reunión de Cierre

Día 18 **Mes** 07 **Año** 2019

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): DORA INES OJEDA RONCANCIO / UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LIDER: JESSICA PAOLA ORTIZ MENDEZ

AUDITOR SEGURIDAD INFORMACION: LUZ YANIRA SALAMANCA

OBSERVADORA: SENIA MARIA DIAZ SALAZAR

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 y NTC ISO 14001: 2015 y Manual de la Política de la Información.

ALCANCE DE AUDITORÍA: La información relacionada con el proceso de "Servicio al Ciudadano", dentro del Sistema Integrado de Gestión del MEN, en el periodo comprendido entre el 16 de junio de 2018 y el 14 de mayo de 2019

CRITERIOS DE AUDITORÍA: Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Manual de Seguridad Informática, además de los documentos publicados en el SIG., además de los documentos publicados en el SIG

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

El proceso de Servicio al Ciudadano realiza copias de seguridad en discos duros que están bajo llave, de la información relevante para su preservación, actividad que se ejecuta por medio de la mesa de ayuda de la Oficina Tecnología y Sistemas de Información, cumpliendo lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información numeral 1.3.17 Política de Backup.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES: se verificó que la Unidad de Atención al Ciudadano ha identificado los riesgos y oportunidades del proceso, al planificar su gestión; se aplican los controles para los riesgos identificados y de manera periódica adelanta el seguimiento a la efectividad de los mismos.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES: Se verificaron los indicadores del Plan de Acción y los indicadores del Sistema Integrado de Gestión, correspondientes al Proceso de Servicio al Ciudadano, se evidenció el seguimiento trimestral al cumplimiento de los mismos.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

N/A

PARTICIPACION CIUDADANA

N/A

CONCLUSIONES

- La líder del Proceso y su equipo conocen el sistema Integrado de Gestión del Ministerio y la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano con sus correspondientes entradas y salidas.
- Se evidencia conocimiento y apropiación sobre la importancia de las políticas ambientales del Ministerio de Educación, en especial a las que se refieren a cero papel, ahorro de energía y adecuada clasificación y disposición de residuos.
- El proceso de Servicio al Ciudadano, cumple con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y el Manual de la Política de Seguridad y Privacidad en la Información, además de las establecidas en el Sistema Integrado de Gestión del MEN.
- Se realizan reuniones periódicas para verificar el cumplimiento de cada procedimiento y se dejan las evidencias correspondientes.

Así mismo se observó:

- Se encuentra pendiente finalizar la revisión y actualización de los formatos que conforman los procedimientos del proceso de “Servicio al Ciudadano”, generándose una oportunidad de mejora. (en la verificación del documento SC-PR-05 V3 Procedimiento de Monitoreo a las Secretarías de Educación se observa la actividad 3. Enviar y publicar ranking mensual en el link <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co>, sin embargo, esta actividad no se está ejecutando, dado que se están enviando por medio del Sistema de Gestión Documental directamente a las secretarías de educación.)
- No se bloquea la pantalla del equipo de cómputo de algunos servidores, cuando no están en el puesto de trabajo, generándose una oportunidad de mejora.

RECOMENDACIONES:

N/A

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
NA	NA	NA	NA

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
	X	NTC ISO 9001:2015 7.5	Se encuentra pendiente de finalizar la revisión y actualización de los formatos que conforman los procedimientos del proceso de "Servicio al Ciudadano".

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Jessica Paola Ortiz Mendez

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano