



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:	DISEÑO DE POLÍTICA E INSTRUMENTOS
Numero de Auditoria:	2020-C-02

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	8	Mes	06	Año	2020	Día	21	Mes	08	Año	2020

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):

- ✓ German Alirio Cordón Guayambuco: Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
- ✓ Gina Margarita Martínez Centanaro: Subdirección de Inspección y Vigilancia
- ✓ Carolina Queruz Obregón: Subdirección de Acceso
- ✓ Wilfer Orlando Valero Quintero: Subdirección de Desarrollo Sectorial
- ✓ Miguel Leonardo Calderón Marín: Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES

EQUIPO AUDITOR
AUDITOR LIDER: William Javier Hernández Gama

OBJETIVO DE AUDITORÍA:
 Identificar el nivel de implementación, pertinencia y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo referencial y requisitos a auditar en los procesos aplicables.

ALCANCE DE AUDITORÍA:
 Comprobar que el SGC implementado cumple con los requisitos de norma NTC ISO 9001:2015. Numeral 8.3

CRITERIOS DE AUDITORÍA:
 Información documentada del SGC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:

- ✓ La metodología determinada para la mejora del servicio de convalidaciones mediante el “Aporte Grupos Focales”
- ✓ La respuesta metodológica y pertinente a la congestión del servicio “Registro Calificado”.

Subdirección de Inspección y Vigilancia:

- ✓ La pertinencia de las acciones a los riesgos identificados para el proceso.
- ✓ Las acciones implementadas en mejora de la eficacia del proceso tales como el tablero de control financiero a partir de la información que reportan las IES para reforzar la labor preventiva, y el impulso a investigaciones de oficio partiendo de quejas presentadas contra las IES.
- ✓ La planificación del servicio en cumplimiento del diseño de la política.

Subdirección de Acceso:

- ✓ La metodología empleada para el diseño de instrumentos con el acompañamiento del Instituto Colombiano de Normas Técnicas.
- ✓ Los controles establecidos en la contratación para garantizar las etapas del diseño (Contrato 154 de 2019).
- ✓ El mejoramiento de la infraestructura educativa especialmente en la ruralidad en tecnología (con el apoyo de MINTIC).
- ✓ El fortalecimiento del servicio de educación a la población indígena.

Subdirección de Desarrollo Sectorial:

- ✓ Las estrategias dentro de la planificación del diseño de la política relacionadas con la búsqueda constante de oportunidades para impulsar una educación superior incluyente y de calidad.
- ✓ Los controles establecidos en el diseño de la política para garantizar la eficacia de los componentes y ejes del programa Generación E.

Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES:

- ✓ Los controles establecidos en el diseño de la política.
- ✓ Las estrategias para la divulgación de donaciones.
- ✓ Los contenidos de las propuestas modificatorias al Decreto 978 de 2018.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:

- ✓ Se realizó la trazabilidad para el primer trimestre de 2020 al tratamiento del riesgo. “Dar respuesta oportuna a los trámites u opas incumpliendo los tiempos establecidos legalmente o sin los atributos de calidad definidos”, el cual fue clasificado en zona de riesgo Alta. Se han venido implementando las acciones de los controles descritas en la matriz.

Subdirección de Inspección y Vigilancia:

- ✓ Se realizó muestreo sobre el tratamiento del riesgo: “Incumplimiento en las condiciones de calidad o de las normas y reglamentos sobre los cuales se autoriza la prestación del servicio”, evidenciando cumplimiento a los controles identificados como necesarios para su control.
- ✓ La evidencia sobre la identificación de oportunidades correspondió a la oportunidad: “Impulso oficioso de investigaciones de carácter administrativo, por su connotación o su público conocimiento”. La estrategia para su probabilidad de ocurrencia es pertinente a la materialización de la oportunidad y actualmente se tiene implementada, teniendo presente que la oportunidad podría ocurrir en algún momento.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:

El indicador de oportunidad a comunicaciones del proceso muestra para el mes de junio de 2020 un porcentaje del 72,87% para comunicaciones externas recibidas y 63.64% para comunicaciones internas recibidas, afectando de manera negativa el indicador de oportunidad total del MEN, según se evidencia en el informe mensual que envía la Unidad de Servicio al Ciudadano a las dependencias en el tema.

Subdirección de Inspección y Vigilancia:

- ✓ Indicadores con cumplimiento de meta del 100%:
 - IES con requerimientos de verificación y análisis sobre derechos pecuniarios.
 - Medidas preventivas y/o de vigilancia en IES, gestionadas.
 - Procesos realizados a operadores y personas jurídicas no autorizadas.

Subdirección de Desarrollo Sectorial:

Se evidenció la eficacia de los controles del diseño de los componentes Equidad, Excelencia y Equipo del programa Generación E.

Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES:

Se evidenció el esquema de financiación de las becas que conforman el programa de becas, sus controles y eficacia pretendida.

Se evidenció la eficacia de los controles del diseño de los componentes Equidad, Excelencia y Equipo del programa Generación E.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

N/A

PARTICIPACION CIUDADANA

N/A

CONCLUSIONES

Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:

- ✓ Se tiene planificadas las etapas y controles necesarios para el diseño de política e instrumentos.
- ✓ Frente a las dificultades relacionadas con la oportunidad en la prestación del servicio, la organización ha venido realizando una serie de programas bandera importantes los cuales han tenido impacto relacionado con la mejora del servicio.
- ✓ La Dirección ha tenido alto compromiso para con la prestación del servicio asegurando el personal necesario frente a las necesidades de respuesta al incremento exponencial de la demanda.

Subdirección de Inspección y Vigilancia:

- ✓ La organización asegura los controles para el diseño de los instrumentos que le permiten el fortalecimiento de acciones preventivas y de vigilancia de las IES.
- ✓ En el muestreo realizado al control de las IES mediante la metodología determinada en el sistema de gestión de la calidad de la Entidad para tal fin se evidenció la eficacia del proceso y del diseño de la política.

Las acciones para el tratamiento a riesgos y oportunidades identificadas son pertinentes para el control de los impactos pretendidos.

Subdirección de Acceso:

La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior eficacia del servicio (muebles escolares, planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares).

Subdirección de desarrollo sectorial:

- ✓ La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior eficacia del servicio de desarrollo sectorial.
- ✓ La organización planifica el diseño y desarrollo de los instrumentos determinados para apoyar la gestión de las IES a través de estrategias orientadas al acceso y permanencia de la población, de acuerdo con los lineamientos definidos por la normatividad.

Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES:

- ✓ Identificar en las herramientas, mejoras tendientes a fortalecer la demanda de las universidades públicas con miras a ampliar las metas de cobertura, teniendo en cuenta que con los costos bajos de matrícula se puede incrementar el número de beneficiarios.

RECOMENDACIONES:Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:

- ✓ Analizar la pertinencia de la implementación permanente de acciones tales como el incremento de personal en respuesta al incremento en la demanda del servicio.
- ✓ Fortalecer las estrategias de divulgación a los usuarios relacionadas con las herramientas tecnológicas implementadas por el MEN que permiten al usuario hacer seguimiento oportuno a su estado de trámite de manera virtual en tiempo real. Lo anterior con el ánimo de disminuir las solicitudes de comunicación externas que llegan a la dependencia solicitando información sobre el estado del trámite.

Subdirección de Desarrollo Sectorial:

- ✓ Fortalecer las estrategias de socialización de los beneficios de los programas a las IES públicas.

Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES:

- ✓ Identificar en las herramientas, mejoras tendientes a fortalecer la demanda de las universidades públicas con miras a ampliar las metas de cobertura, teniendo en cuenta que con los costos bajos de matrícula se puede incrementar el número de beneficiarios.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
N/A	N/A	N/A	N/A

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		
X		<u>Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior</u> NTC ISO 9001:2015 Numeral 10.2	No Conformidad: La organización no revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas, si éstas han sido apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Evidencia: Aunque la organización identificó servicio no conforme relacionado con el incumplimiento de los tiempos establecidos para la convalidación de títulos de Educación Superior otorgados en el exterior, y ha implementado un Plan de choque de descongestión del servicio a partir del 16 de octubre de 2019 teniendo presente la Resolución 010687 del 09 de octubre de 2019; obteniendo una importante reducción en los tiempos de respuesta, no se evidenció la planificación de acciones en donde se asegure el tiempo límite establecido para alcanzar el 100% de oportunidad en las respuestas a las solicitudes presentadas, al igual que las acciones necesarias para mantener este porcentaje.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: William Javier Hernández Gama

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano