

		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 04 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:		GESTIÓN DE SERVICIOS TIC (ÁREA OFICINA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN)									
Número de Auditoria:		2020-C-05									
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	08	Mes	06	Año	2020	Día	21	Mes	08	Año	2020
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Roger Quirama Garcia Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.											
EQUIPO AUDITOR											
AUDITOR CALIDAD: 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, para los cuales interviene la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.											
ALCANCE DE AUDITORÍA: Comprobar que el SGC implementado cumple con los requisitos de norma NTC ISO 9001:2015. Numerales 7.4 - 8.2.1 en la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: Información documentada del SGC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. Requisitos 7.4 Comunicación, 8.2.1 Comunicación con el cliente.											

RESUMEN GENERAL											
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> ✓ La oportuna información al usuario y la metodología establecida en la Sede Electrónica del MEN, relacionada con el trámite de convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior implementada a partir del 16 de octubre de 2019. (Plan de choque realizado teniendo presente la Resolución 010687 del 09 de octubre de 2019). ✓ La implementación de la metodología “Mesa de Ayuda” en el horario de atención de 7:00 a.m. a 09:00 p.m. de lunes a sábado, en donde se asegura la disponibilidad de los canales de comunicación para que los usuarios del MEN tengan acceso a la información de la organización. ✓ Los protocolos establecidos para la atención telefónica, la atención vía web, en donde se asegura los controles para la atención a los usuarios de manera metodológica. 											
RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES: NA											
PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES: Planes: Se evidenció el cronograma de mantenimiento de infraestructura tecnológica y su implementación para el 2020. Indicadores: Las siguientes son las metas para la vigencia 2020 sobre la línea base: <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital: 90% (línea base 84.4%). 											

- Porcentaje de avance en la implementación del Plan de Seguridad y privacidad de la Información: 85% (línea base 76.7%).
- Porcentaje de avance en la implementación de la arquitectura empresarial del sector educativo (registro Nacional de Educación – RENE): 37% (línea base 35%).
- Porcentaje de avance en la implementación del Plan de Fortalecimiento de Servicios Tecnológicos: 60% (línea base 10%).
- Porcentaje de estudiantes de Instituciones Educativas oficiales con acceso a internet: 70% (línea base 72%).

El indicador “Cumplimiento Plan de acción OTSI” con periodicidad de medición mensual, para los meses de abril y mayo se evidenció en un cumplimiento del 100%.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

NA

PARTICIPACION CIUDADANA

NA

CONCLUSIONES

- Se determina y aseguran las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- Los protocolos para la atención al usuario se detallan e implementan.
- Se realizó trazabilidad de la eficacia de las comunicaciones en la atención al trámite de convalidación de títulos profesionales otorgados en el exterior el cual evidenció cumplimiento a los controles establecidos a partir del 16 de octubre de 2019.
- Se evidenció mediante muestreo la eficacia a respuestas de usuarios realizadas en la página web de la organización comprobándose su cumplimiento en oportunidad y veracidad.

RECOMENDACIONES:

NA

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		NA	

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		
		NA	

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: William Javier Hernández Gama

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: