

### INFORME DE AUDITORÍA

**Proceso:** Implementación de política

**Numero de Auditoria:** 2020-G-012

#### Reunión de Apertura

#### Reunión de Cierre

Día	03	Mes	09	Año	2020	Día	14	Mes	12	Año	2020
-----	----	-----	----	-----	------	-----	----	-----	----	-----	------

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

- Danit María Torres Fuentes  
Directora de Calidad para la educación preescolar, básica y media.
- Germán Alirio Cordón Guayambuco  
Subdirector de Aseguramiento de la calidad de la educación superior.

**EQUIPO AUDITOR**

**AUDITOR LIDER:** Martha Lucia Carbonell Calderón

**AUDITOR GESTION:** Kelly Johana Gordillo Gómez  
 Jonnathan Ricardo Cortes Rivera  
 Libia Cortés Cantor

**AUDITOR SISTEMAS:** Mónica Alexandra González Moreno  
 Luz Yanira Salamanca.

**OBJETIVO DE AUDITORÍA**

Evaluar de manera independiente y objetiva el Proceso de Implementación de Política, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, para lograr cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación, y en la prestación de un servicio educativo con calidad.

**ALCANCE DE AUDITORÍA:**

El alcance de la auditoría al Proceso de Implementación de Política comprende la evaluación de los siguientes aspectos:

- Plan de Acción 2019-2020 en lo relacionado con Convalidaciones.
- Procedimientos de convalidaciones.
- Normatividad aplicada
- Matriz de riesgos y Controles.
- Mecanismos de Seguimiento y Autoevaluación.
- Emergencia Sanitaria.
- Participación Ciudadana.
- Sistemas de información que apoyan el Proceso de Implementación de política.

El periodo definido como objeto de revisión es el comprendido entre el 1º de julio de 2019 y el 31 de Julio de 2020.

**CRITERIOS DE AUDITORÍA:**

- *Documentos publicados en el SIG a Julio 30 de 2020.*
- *Plan Nacional de Desarrollo PND 2018-2022*
- *Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Versión 3.*
- *Plan de Acción Institucional 2019- Julio 2020*
- *Matriz de riesgos del proceso y corrupción 2019-Julio 2020*
- *Resolución No. 06 de 1998 “Por la cual se fija el régimen de equivalencia de los niveles de educación primaria o básica y media o secundaria en los países de la Organización del Convenio Andrés Bello”*
- *Resolución No.01 de 2019 “Por la cual se deroga la Resolución 006 de 7998 y se fija el Régimen de equivalencia de los niveles de Educación Primaria o Básica y Media o Secundario en los países de la organización del Convenio Andrés Bello.*
- *Resolución 004193 de 2020 “Por medio de la cual se suspenden los términos de trámites administrativos del Ministerio de Educación Nacional”*
- *Decreto 5012 de 2009 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se determinan las funciones de sus dependencias”.*
- *Decreto 854 de 2011 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional.”*
- *Resolución 631 de 1977 “Por la cual se reglamenta la equivalencia de certificados de estudio y diplomas de educación media o secundaria obtenidos en el exterior.”*
- *Resolución 6571 de 1977 “Por la cual se modifican los artículos 6 y 7 de la Resolución 631 del 3 de febrero de 1977 sobre estudios medios o secundarios realizados en el exterior.*
- *Resolución 010491 de 2019 “Por medio de la cual se adoptan y ratifican las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional”.*
- *Resolución 010687 de 2019 “Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior y se deroga la Resolución 20797 de 2017”*
- *Resolución 004751 de 2020 “Por medio de la cual se suspenden términos administrativos en los trámites de convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior”.*

**RESUMEN GENERAL****FORTALEZAS**EDUCACION BASICA

- ✓ Gestiones para mejorar el trámite de convalidaciones, mediante reuniones con las dependencias involucradas.

EDUCACION SUPERIOR

- ✓ Seguimientos semanales de productividad al personal que labora en convalidaciones.

**RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:**

Se evidencia que el proceso de Implementación de Política tiene definido su mapa de riesgos de proceso y corrupción.

**EDUCACION BASICA**

**RIESGOS GESTION VIGENCIA 2019**

RIESGO 1	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Dar respuesta a los trámites u otros procedimientos administrativos (opas) sin garantía de legalidad.	Falta de calidad (consistencia, completitud, oportunidad) de la información consultada para la verificación	Consulta con las instancias respectivas para constatar legalidad de información o soportes. (Aplica para Convalidaciones EPBM, ES y Legalizaciones) Nota: Este control aplica para la causa 1	Se evidencia mediante listados de asistencia a reuniones de trabajo que el grupo de convalidaciones realiza de manera constante y para cada proceso de convalidación la consulta de los documentos allegados del exterior (legalizaciones y apostillas) ante los Ministerios de Educación y de Relaciones Exteriores de donde provienen los documentos.
	Falsedad de documentos o información porque la mayoría de los documentos son fotocopias o escaneados.	Sin información	No se evidencia que la dependencia reporte monitoreo de riesgos debido a que no existe consistencia y cohesión entre el riesgo, causa, consecuencia y seguimiento al control.
		Acciones de cooperación con cada país, en donde se establece fuente oficial de la información sobre títulos e instituciones educativas reconocidos, de acuerdo al modelo de calidad, la cual será consultada por parte del MEN (Aplica para Convalidaciones)	Se observa la continuidad con la RED TÉCNICOS del Convenio Andrés Bello, que permite la realización de consultas frente a documentación y estructuras de los sistemas educativos de cada país miembro, de manera directa y en tiempo real, lo que redundará en una mayor oportunidad de respuesta de los trámites.
		Verificación en sistemas de Información de Educación Superior (Aplica para Legalizaciones y Certificaciones)	No corresponde a la Dirección de Calidad para la Educación Básica y Media.

RIESGO 2	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Dar respuesta a los trámites u otros procedimientos administrativos (opas) incumpliendo los tiempos establecidos legalmente o sin los atributos de calidad definidos.	Falta de fortalecimiento de competencias en los colaboradores que ejecutan los trámites, generando desconocimiento u omisiones de los controles en los procesos que soportan los trámites.	Capacitación a servidores públicos en los temas relacionados con el trámite. (aplica para la causa 1)	Se evidencian actas de capacitaciones a los servidores entregadas por la dependencia, sin embargo, no se observa identificación y seguimiento al plan de manejo. Adicionalmente, se diseñaron nuevos requerimientos funcionales de la plataforma de convalidaciones para que sea más ágil el proceso de convalidación.
	Inadecuada planeación de la atención de solicitudes proyectadas para atender porque hay Insuficiencia de personal para atender altos volúmenes de solicitudes.	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3).	Con la reorganización del equipo de trabajo por cada uno de los países, se han podido atender las solicitudes en el término establecido por el MEN. Aunque se registran controles, se observa que no se encuentran diseñados de manera coherente frente a la causa y el riesgo.
		Actividades de cooperación con cada país, en donde se establece fuente oficial de la información sobre títulos e instituciones educativas reconocidos, de acuerdo al modelo de calidad, la cual será consultada por parte del MEN (Aplica para Convalidaciones) (aplica para la causa 2)	
Insuficiencia o falencia de fuentes o sistemas de información oficiales para atender de manera pertinente los trámites. (sistemas alimentados por terceros) o (limitaciones de	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3).	Con la reorganización del equipo de trabajo por cada uno de los países, se han podido atender las solicitudes en el término establecido por el MEN. Aunque se registran controles, se observa que no se encuentran diseñados de manera coherente frente a la causa y el riesgo.	
	Tiempos de respuesta definidos para atender las solicitudes y seguimiento al cumplimiento de los mismos (ANS). (aplica para la causa 3)		

	acceso a las fuentes oficiales actuales).		
--	---	--	--

### **RIESGOS GESTION VIGENCIA 2020**

<b>RIESGO 1</b>	<b>CAUSA</b>	<b>CONTROL</b>	<b>OBSERVACION OCI</b>
Dar respuesta a los trámites u opas sin garantía de legalidad.	Falta de calidad (consistencia, completitud, oportunidad) de la información consultada para la verificación.	Consulta con las instancias respectivas para constatar legalidad de información o soportes. (Aplica para Convalidaciones EPBM, ES y Legalizaciones).	Se observa continuidad con la red técnicos del Convenio Andrés Bello, la cual permite la realización de consultas frente a documentación y estructuras de los sistemas educativos de cada país miembro, de manera directa y en tiempo real, lo que redundará en una mayor oportunidad de respuesta de los trámites.
	Falsedad de documentos o información porque la mayoría de los documentos son fotocopias o escaneados.	Acciones de cooperación con cada país, en donde se establece fuente oficial de la información sobre títulos e instituciones educativas reconocidos, de acuerdo al modelo de calidad, la cual será consultada por parte del MEN (Aplica para Convalidaciones).	

<b>RIESGO 2</b>	<b>CAUSA</b>	<b>CONTROL</b>	<b>OBSERVACION OCI</b>
Dar respuesta a los trámites u opas incumpliendo los tiempos establecidos legalmente o sin los atributos de calidad definidos.	Falta de fortalecimiento de competencias en los colaboradores que ejecutan los trámites, generando desconocimiento u omisiones de los controles en los procesos que soportan los trámites.	Consulta con las instancias respectivas para constatar legalidad de información o soportes. (Aplica para Convalidaciones EPBM, ES y Legalizaciones) Nota: Este control aplica para la causa 1	Se evidencian actas de capacitaciones a los servidores. A pesar de que se registran controles no se encuentran diseñados de manera coherente.
	Inadecuada planeación de la atención de solicitudes proyectadas para atender porque hay Insuficiencia de personal para atender altos volúmenes de solicitudes.	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3). Actividades de cooperación con cada país, en donde se establece fuente oficial de la información sobre títulos e instituciones educativas reconocidos, de acuerdo al modelo de calidad, la cual será consultada por parte del MEN (Aplica para Convalidaciones) (aplica para la causa 2).	Se evidencia revisión de datos históricos y de migración educativa disponibles, se proyectó la demanda posteriormente, se determinaron los recursos necesarios para el cumplimiento del procedimiento de convalidaciones. A pesar de que se registran controles no se encuentran diseñados de manera coherente.
	Insuficiencia o falencia de fuentes o sistemas de información oficiales para atender de manera pertinente los trámites. (sistemas alimentados por terceros) o (limitaciones de acceso a las fuentes oficiales actuales).	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3). Tiempos de respuesta definidos para atender las solicitudes y seguimiento al cumplimiento de los mismos (ANS). (aplica para la causa 3).	Se observa continuidad con la red técnicos del Convenio Andrés Bello, la cual permite la realización de consultas frente a documentación y estructuras de los sistemas educativos de cada país miembro, de manera directa y en tiempo real, lo que redundará en una mayor oportunidad de respuesta de los trámites. A pesar de que se registran controles no se encuentran diseñados de manera coherente.

De acuerdo con lo reflejado en el Informe Monitoreo - Mapa de Riesgos I Trimestre de 2020, que realiza la Subdirección de Desarrollo Organizacional se observó la materialización del siguiente riesgo:

PROCESO	RIESGO MATERIALIZADO	DESCRIBA COMO SE MATERIALIZÓ EL RIESGO / OBSERVACIONES	ACCIONES / LIDERES DE PROCESO
Implementación de política.	No identificación de las necesidades reales de diseño de política, acorde con la proyección del sector	Respuesta por fuera del término establecido para las convalidaciones de EPBM respectivas.	Reporte Convalidaciones EPBM Fuera de tiempo - I Trimestre 2020

Fuente: Informe Monitoreo - Mapa de Riesgos I Trimestre de 2020- Subdirección de Desarrollo Organizacional

Es importante anotar que, debido a la implementación de los cambios funcionales de la plataforma de convalidaciones de Educación preescolar básica y media, realizada en el mes de febrero, se generó un atraso en la respuesta a las solicitudes de reconocimiento de estudios realizados en el exterior.

No se evidenció en la matriz el plan de manejo de riesgos del primer trimestre de 2020, sin embargo la dependencia informa que mediante acta de la reunión realizada el 22/MAY/2020 con la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, la Directora de Calidad Preescolar Básica y Media da a conocer “las fallas y dificultades que presenta la plataforma para el trámite de Convalidaciones, circunstancia que ha generado represamientos en el trámite, lo que conlleva estas dificultades en aspectos jurídicos”, razón por la cual se establecieron los siguientes compromisos para subsanar la situación presentada:

- ✓ *El área de Tecnología debe requerir al Gerente de TMS y establecer un cronograma para la solución de las fallas de fondo, actividad que será acompañada por el supervisor del contrato.*
- ✓ *Se deben hacer controles del proveedor y una mesa técnica para la validación de las fallas solucionadas de fondo.*
- ✓ *Procurar la capacitación para los cambios funcionales y sus nuevas especificaciones.*
- ✓ *Tiempos de ejecución inmediatos, solución en el menor tiempo posible.*

#### **RIESGO DE CORRUPCION VIGENCIA 2019**

RIESGO 1	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Emitir respuestas a solicitudes de tramites, sin el cumplimiento de requisitos, con información falsa y agilizando la respuesta para favorecer intereses particulares.	Tráfico de influencias por parte de instancias externas al MEN y Sobornos.	Validaciones y aprobaciones de la respuesta a cada uno de los trámites.	Se evidencia que la dependencia realiza las respectivas validaciones y aprobaciones para dar respuesta a cada uno de los trámites, radicados por el sistema de gestión documental.
	Falta de ética y valores en los servidores o contratistas.		Se observa como plan de manejo “Promover la denuncia en los servidores públicos frente a hechos de corrupción y realizar el acompañamiento y protección a los servidores que denuncian o son amenazados”, sin embargo, no se evidencian actividades realizadas frente a este plan de manejo.
	Amenazas a servidores o contratistas		Se establece como plan de manejo “Realizar procesos capacitación, inducción y reinducción con los colaboradores sobre las responsabilidades al ejercer actividades relacionadas con la función pública”, sin embargo, no se observan registros de las actividades realizadas, en la matriz de riesgos, no obstante, la dependencia adjuntó actas de capacitación de inducción y reinducción a los servidores, así como listados de asistencia.
	El poder discrecional del servidor público.	Aplicación de auditorías internas y puntos de revisión y validación de actuaciones de servidores y contratistas	No se identificaron actividades de control ni plan de manejo.

RIESGO 2	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Manipular u omitir las acciones o información de control y seguimiento que conllevan a determinar irregularidades que afectan el servicio educativo; así como aquellas que sancionan dichas irregularidades y/o dan traslado al ente competente, para favorecer intereses particulares.	Tráfico de influencias por parte de instancias externas al MEN y Sobornos.	Comités para la deliberación, toma de decisiones y seguimiento a las actuaciones derivadas de las competencias asignadas a la Subdirección.	Se evidencia mediante listados de asistencia, que se realizan procesos de inducción y reinducción en puesto de trabajo con los colaboradores que enfatizan en los controles del proceso y las responsabilidades que se tienen al ejercer actividades relacionadas con la función pública.
	Falta de ética y valores en los servidores o contratistas.	Acta estandarizada con la información mínima a recolectar y analizar.	Se evidencia mediante listados de asistencia que se han realizado capacitaciones a los servidores e instituciones sobre normatividad y proceso.
	Amenazas a servidores o contratistas	Aplicación de puntos de revisión y validación de actuaciones de servidores y contratistas.	Se evidencia mediante listados de asistencia que se han realizado capacitaciones a los servidores e instituciones sobre normatividad y proceso.
	La impunidad de los actos de corrupción.	Sin información.	No se evidencia que la dependencia reporte monitoreo de control y plan de manejo.
	El poder discrecional del servidor público.	Sin información.	No se evidencia que la dependencia reporte monitoreo de control y plan de manejo.

### **RIESGOS CORRUPCION VIGENCIA 2020**

RIESGO 1	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Emitir respuestas a solicitudes de tramites, sin el cumplimiento de requisitos, con información falsa y/o agilizando la respuesta para favorecer intereses particulares.	Tráfico de influencias por parte de instancias externas al MEN y Sobornos.	Validaciones y aprobaciones de la respuesta a cada uno de los trámites.	Se evidencia cuenta con un grupo de funcionarios con asignaciones definidas para cada uno de los trámites.
	Falta de ética y valores en los servidores o contratistas.		Se promueve la denuncia en los servidores públicos frente a hechos de corrupción y se realiza acompañamiento y protección a los servidores que denuncian o son amenazados
	Amenazas a servidores o contratistas		Se realizan capacitaciones, inducción y reinducción con los colaboradores sobre las responsabilidades al ejercer actividades relacionadas con la función pública.
	El poder discrecional del servidor público.	Aplicación de auditorías internas y puntos de revisión y validación de actuaciones de servidores y contratistas	No se identificaron actividades de control ni plan de manejo
	Sin información.		

RIESGO 2	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Manipular u omitir las acciones o información de control y seguimiento que conllevan a determinar irregularidades que afectan el servicio educativo; así como aquellas que sancionan dichas irregularidades y/o dan traslado al ente competente, para	Tráfico de influencias por parte de instancias externas al MEN y Sobornos.	Comités para la deliberación, toma de decisiones y seguimiento a las actuaciones derivadas de las competencias asignadas a la Subdirección.	Se realizan procesos de inducción y reinducción en puesto de trabajo con los colaboradores, que enfatizan en los controles del proceso y las responsabilidades que se tiene al ejercer actividades relacionadas con la función pública.
	Falta de ética y valores en los servidores o contratistas.	Acta estandarizada con la información mínima a recolectar y analizar.	Se capacitan a los servidores e instituciones sobre normatividad y proceso. Y se verifica la Socialización y aplicación del Código de Ética de la entidad.
	Amenazas a servidores o contratistas	Aplicación de puntos de revisión y validación de actuaciones de servidores y contratistas.	Se capacitan a los servidores e instituciones sobre normatividad y proceso. Y se verifica la Socialización y aplicación del Código de Ética de la entidad
	La impunidad de los actos de corrupción.	Sin información.	No se identificaron actividades de control ni plan de manejo.

favorecer intereses particulares.	El poder discrecional del servidor público.	Sin información.	No se identificaron actividades de control ni plan de manejo.
-----------------------------------	---	------------------	---

Aunque se registran controles, se observa que no se encuentran diseñados de manera coherente frente a la causa y el riesgo. Adicionalmente, de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página 48, Evaluación del Riesgo establece que "... Para cada causa debe existir un control ..."

### EDUCACION SUPERIOR

#### RIESGOS GESTION VIGENCIA 2019

RIESGO 1	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Dar respuesta a los trámites u opas sin garantía de legalidad.	Falta de calidad (consistencia, completitud, oportunidad) de la información consultada para la verificación.	Consulta con las instancias respectivas para constatar legalidad de información o soportes. (Aplica para Convalidaciones EPBM, ES y Legalizaciones).	En su seguimiento la dependencia informa "...Se realiza de manera constante y para cada proceso de convalidación la consulta de los documentos allegados del exterior (legalizaciones y apostillas) ante los Ministerios de Educación y de Relaciones Exteriores de donde provienen los documentos". Esta información fue verificada en el link <a href="https://www.mineduccion.gov.co/portal/convalidaciones/Convalidaciones-Educacion-Superior/">https://www.mineduccion.gov.co/portal/convalidaciones/Convalidaciones-Educacion-Superior/</a> . No se registra plan de manejo.
	Falsedad de documentos o información porque la mayoría de los documentos son fotocopias o escaneados.	Acciones de cooperación con cada país, en donde se establece fuente oficial de la información sobre títulos e instituciones educativas reconocidos de acuerdo al modelo de calidad, la cual que será consultada por parte del MEN (Aplica para Convalidaciones).	Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es "Implementar mejoras en el Sistema VUMEN, que permita interfaz con SNIES y SACES permitiendo verificaciones automáticas". Sin embargo, no se evidencia seguimiento al plan de manejo.

RIESGO 2	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Dar respuesta a los trámites u opas incumpliendo los tiempos establecidos legalmente o sin los atributos de calidad definidos	Falta de fortalecimiento de competencias en los colaboradores que ejecutan los trámites, generando desconocimiento u omisiones de los controles en los procesos que soportan los trámites.	Capacitación a servidores públicos en los temas relacionados con el trámite. (aplica para la causa 1)	Se evidencian listados de asistencia a capacitaciones relacionadas con los cambios en los trámites de convalidaciones en la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Sin embargo, no se evidencia seguimiento al plan de manejo.
	Inadecuada planeación de la atención de solicitudes proyectadas para atender porque hay Insuficiencia de personal para atender altos volúmenes de solicitudes.	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3).	Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es "Verificar y ajustar de acuerdo con las necesidades del trámite, el acceso a las fuentes o sistemas de información oficiales para los colaboradores que ejecutan el trámite". Sin embargo, no se evidencia seguimiento al plan de manejo.
	Insuficiencia o falencia de fuentes o sistemas de información oficiales para atender de manera pertinente los trámites. (sistemas alimentados por terceros) o (limitaciones de	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3).	Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es "Revisar y ajustar la planeación de los contratos por prestación de servicios que permita atender las solicitudes en el tiempo de respuesta establecido (incluye la planeación del personal vs el histórico de solicitudes Educación Superior". Sin embargo, no se evidencia seguimiento al plan de manejo.

	acceso a las fuentes oficiales actuales).		
--	---	--	--

### **RIESGO DE CORRUPCION VIGENCIA 2019**

<b>RIESGO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>CONTROL</b>	<b>OBSERVACION OCI</b>
Emitir respuestas a solicitudes de trámites, sin el cumplimiento de requisitos, con información falsa y/o agilizando la respuesta para favorecer intereses particulares.	Tráfico de influencias por parte de instancias externas al MEN y Sobornos.	Validaciones y aprobaciones de la respuesta a cada uno de los trámites.	No se observa formulación del plan de manejo.
	Falta de ética y valores en los servidores o contratistas.		Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es "Promover la denuncia en los servidores públicos frente a hechos de corrupción y realizar el acompañamiento y protección a los servidores que denuncian o son amenazados". Sin embargo, no se registra seguimiento al plan de manejo.
	Amenazas a servidores o contratistas.		Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es "Implementar revisiones aleatorias con respecto al manejo de los trámites identificando posibles casos de discrecionalidad de servidores para realizar trámites". Sin embargo, no se registra seguimiento al plan de manejo.
	El poder discrecional del servidor público.		Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es "Realizar procesos capacitación, inducción y reinducción con los colaboradores sobre las responsabilidades al ejercer actividades relacionadas con la función pública.". Sin embargo, no se registra seguimiento al plan de manejo.
	Sin Información.	Aplicación de auditorías internas y puntos de revisión y validación de actuaciones de servidores y contratistas.	No se observa formulación de plan de manejo.

### **RIESGOS GESTION VIGENCIA 2020**

<b>RIESGO 1</b>	<b>CAUSA</b>	<b>CONTROL</b>	<b>OBSERVACION OCI</b>
Dar respuesta a los trámites u opas sin garantía de legalidad.	Falta de calidad (consistencia, completitud, oportunidad) de la información consultada para la verificación	Consulta con las instancias respectivas para constatar legalidad de información o soportes. (Aplica para Convalidaciones EPBM, ES y Legalizaciones) Nota: Este control aplica para la causa 1	Se observa que en la casilla de actividades realizadas durante el periodo de monitoreo (realizada por la dependencia) dice textualmente "Este riesgo no aplica a la Dirección de Calidad de Educación Superior". No obstante, el equipo auditor considera que el riesgo es inherente al proceso de convalidaciones
	Falsedad de documentos o información porque la mayoría de los documentos son fotocopias o escaneados.	Acciones de cooperación con cada país, en donde se establece fuente oficial de la información sobre títulos e instituciones educativas reconocidos de acuerdo al modelo de calidad, la cual será consultada por parte del MEN (Aplica para Convalidaciones)	
		Seguimiento y validación al reporte de Sistemas de Información de Educación Superior (Aplica para Legalizaciones y Certificaciones)	
		Verificación en sistemas de Información de Educación Superior (Aplica para Legalizaciones y Certificaciones).	



RIESGO 2	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Dar respuesta a los trámites u opas incumpliendo los tiempos establecidos legalmente o sin los atributos de calidad definidos.	Falta de fortalecimiento de competencias en los colaboradores que ejecutan los trámites, generando desconocimiento u omisiones de los controles en los procesos que soportan los trámites.	Capacitación a servidores públicos en los temas relacionados con el trámite. (aplica para la causa 1).	Se observa que en la casilla de actividades realizadas durante el periodo de monitoreo (realizada por la dependencia) dice textualmente <i>“Este riesgo no aplica a la Dirección de Calidad de Educación Superior.”</i> No obstante, el equipo auditor considera que el riesgo es inherente al proceso de convalidaciones
	Inadecuada planeación de la atención de solicitudes proyectadas para atender porque hay Insuficiencia de personal para atender altos volúmenes de solicitudes.	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3). Actividades de cooperación con cada país, en donde se establece fuente oficial de la información sobre títulos e instituciones educativas reconocidos de acuerdo al modelo de calidad, la cual será consultada por parte del MEN (Aplica para Convalidaciones) (aplica para la causa 2).	
	Insuficiencia o falencia de fuentes o sistemas de información oficiales para atender de manera pertinente los trámites. (sistemas alimentados por terceros) o (limitaciones de acceso a las fuentes oficiales actuales).	Planeación de la operación y los recursos para atender las solicitudes proyectadas. (aplica para la causa 2 y 3). Tiempos de respuesta definidos para atender las solicitudes y seguimiento al cumplimiento de los mismos (ANS). (aplica para la causa 3).	

### **RIESGO DE CORRUPCION VIGENCIA 2020**

RIESGO	CAUSA	CONTROL	OBSERVACION OCI
Emitir respuestas a solicitudes de trámites, sin el cumplimiento de requisitos, con información falsa y/o agilizando la respuesta para favorecer intereses particulares.	Tráfico de influencias por parte de instancias externas al MEN y Sobornos.	Validaciones y aprobaciones de la respuesta a cada uno de los trámites.	Se observa que en la casilla de actividades realizadas durante el periodo de monitoreo (realizada por la dependencia) dice textualmente <i>“Este riesgo no aplica a la Dirección de Calidad de Educación Superior.”</i> No obstante, el equipo auditor considera que el riesgo es inherente al proceso de convalidaciones.
	Falta de ética y valores en los servidores o contratistas.		Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es <i>“Promover la denuncia en los servidores públicos frente a hechos de corrupción y realizar el acompañamiento y protección a los servidores que denuncian o son amenazados”</i> . Sin embargo, no se registra seguimiento al plan de manejo.
	Amenazas a servidores o contratistas.		uenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es <i>“Implementar revisiones aleatorias con respecto al manejo de los trámites identificando posibles casos de discrecionalidad de servidores para realizar trámite”</i> . Sin embargo, no se registra seguimiento al plan de manejo.
	El poder discrecional del servidor público.		Se cuenta con la formulación del plan de manejo, cuya acción es <i>“Realizar procesos de capacitación, inducción y reinducción con los colaboradores sobre las responsabilidades al ejercer actividades</i>

			relacionadas con la función pública.” Sin embargo, no cuenta con seguimiento al plan de manejo.
--	--	--	---

Aunque se registran controles, se observa que no se encuentran diseñados de manera coherente frente a la causa y el riesgo. Adicionalmente, de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública en su página 48, Evaluación del Riesgo establece que ...” Para cada causa debe existir un control.”

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### Educación básica

El grupo de Convalidaciones se encuentra conformado por 6 personas

- 1 profesional grado 16 (Analista)
- 1 profesional universitario 10 (Atención a PQRS)
- 1 técnico administrativo grado 16 (tramite de cierre)
- 2 analistas
- 1 líder de equipo

Se reorganizó el grupo de convalidaciones con el fin de distribuir las actividades internas acorde a la experticia en gestión, curva de aprendizaje y volumen en trámites. Así mismo se remitió información a la Subdirección de Desarrollo Organizacional para estudios de cargas laborales, con el fin de estudiar la viabilidad de contar con más recurso humano.

### Educación superior

Roles del equipo de trabajo de convalidaciones, se encuentra conformado por 34 personas.

- 1 Coordinación Equipo de Convalidaciones
- 1 Asesor Jurídico.
- 1 Líder Funcional.
- 1 Líder estadístico y de asignación.
- 7 Validación de solicitud.
- 6 Gestión de convalidaciones en sala
- 2 Proyección de resolución acreditación/reconocimiento
- 1 Revisión resoluciones
- 2 Internacionalización
- 1 Respuestas Entes de Control
- 1 Impresión de resoluciones
- 1 Apoyo administrativo.
- 3 Proyección recursos.
- 2 Revisión recursos.
- 3 Respuesta PQRS
- 1 Aprobación respuesta PQRS.
- 2 Gestión de tutelas

Con el equipo anteriormente descrito se ha ejecutado un plan de descongestión a los trámites de convalidaciones.

Adicionalmente, se diseñó un sistema de información que entró en implementación en dos fases, en los meses de febrero y mayo de 2020, que le permitirá a las Instituciones de Educación Superior radicar sus solicitudes en línea, hacer seguimiento al proceso en tiempo real y análisis de datos para orientar la toma de decisiones, acorde con su diversidad, naturaleza y carácter académico

## CONTRATACION

Se revisaron los contratos de cada una de las vigencias tanto de educación básica como de superior, donde no se observaron situaciones que afecten el resultado de la auditoría. Además, se han ejecutado acorde a los lineamientos manejados por el SECOP II.

## **SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL**

### EDUCACION BASICA Vigencia 2019

INDICADOR	META	MEDIO VERIFICACION	PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO OCI
Número de Solicitudes de convalidaciones de estudios realizados en el exterior atendidas.	8.000	Reportes del Sistema de Información del proceso de Convalidación de Estudios de PBYM	Mensual	Se refleja un avance cuantitativo de 6.465 reportes del sistema de información del proceso de convalidación de estudios de preescolar básica y media, no cumpliendo la meta establecida de 8.000 para la vigencia 2019. Equivalente al 80,81%

### Vigencia 2020

En la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media, se evidenció que, debido a la complejidad y volumen de temas a cargo de la dependencia, se formularon 71 indicadores, de los cuales 55 pertenecen al Plan Nacional de Desarrollo. Entre estos indicadores se encuentran actividades de planes, programas y proyectos asociados a: Formación, Implementación del Plan Nacional de Lectura, Formación, Programa Todos Aprender.

Cabe anotar que no se enunciaron indicadores para el procedimiento de convalidaciones.

### EDUCACION SUPERIOR Vigencia 2019

INDICADOR	META	MEDIO VERIFICACION	PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO OCI
Porcentaje de implementación del nuevo modelo de Convalidaciones	66%	Nueva resolución de convalidaciones expedida. Informe de la Implementación del nuevo sistema de información para el proceso de convalidaciones. Documento del Diseño e implementación de la operación del nuevo modelo de Convalidaciones (incluye fortalecimiento del SIG) Informe de la Implementación de la estrategia de comunicaciones para el nuevo modelo de Convalidaciones "	Bimestral	Se evidencia la emisión de la Resolución 10687 del 9 de Octubre de 2019 "Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior y se deroga la Resolución 20797 de 2017". El sistema de información CONVALIDA en su primera fase incorporó los registros de los ciudadanos, el cargue de documentos y las primeras funciones asignadas a los profesionales del Grupo de Convalidaciones. En su segunda fase se está trabajando la integración de la gestión de los recursos y tutelas del proceso. Paralelamente se lanzó el nuevo micrositio de convalidaciones y posteriormente se estructuró la infografía del nuevo proceso de convalidación de títulos de educación superior en el país, la cual es presentada en los talleres regionales en distintas Instituciones de Educación Superior -IES- del país de la mano de la estrategia de socialización de los cambios realizados en la Dirección de Calidad para la Educación Superior. Cumplimiento del 100% sobre la meta propuesta de 66% para la vigencia 2019.

### Vigencia 2020

Se observaron los siguientes indicadores:

INDICADOR	META	MEDIO VERIFICACION	PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO OCI
Porcentaje de solicitudes de convalidaciones atendidas.	80%	Reporte de seguimiento a las solicitudes de convalidaciones radicadas.	Mensual	Se continúa con la priorización de los casos del sistema anterior sin perder de vista el sistema actual. Además, se realiza la reasignación de roles en el equipo permitiendo unos mejores resultados en la productividad.
INDICADOR	META	MEDIO VERIFICACION	PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO OCI
Porcentaje de avance en la definición e implementación de un nuevo modelo de convalidaciones y de su nueva plataforma tecnológica	30%	Informe de avance en la definición e implementación de un nuevo modelo de convalidaciones y de su nueva plataforma tecnológica.	Trimestral	Se evidenció que el Ministerio de Educación Nacional recibió por parte de la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) la propuesta gráfica y responsiva (es decir, de uso tanto en computador como en dispositivos móviles) de dos Guías de Sistemas Educativos del Mundo, correspondientes a Colombia y el sistema de los Estados Unidos. En esta propuesta se aclaró la estructura de la Guía, el lenguaje y un diseño responsive (o adaptativo) para plataforma web. Es importante señalar que se planteó la necesidad de realizar una sesión de evaluación con actores externos para tener un diagnóstico completo de la propuesta. La meta establecida para la vigencia 2020 fue de 30%, su avance al mes de agosto fue 66,7%.
INDICADOR	META	MEDIO VERIFICACION	PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO OCI
Porcentaje de trámites de convalidaciones atendidos en menor tiempo al establecido en la Resolución 10687 de 2019	60%	No reporta información.	Trimestral	Con el fin de optimizar labores en algunas etapas del proceso, se decidió reasignar dos profesionales más de apoyo en etapa de validación de requisitos. Se generaron reuniones con el equipo de trabajo interno de convalidaciones, así como con la Oficina Asesora de Tecnología, con el fin de encontrar los cuellos de botella del proceso para atender con mayor celeridad las solicitudes de convalidación. Además, se contrató una firma externa lo cual ha permitido mejorar los tiempos de respuesta. Al realizar la auditoría no se evidenció medio de verificación relacionado a este indicador. La meta establecida para la vigencia 2020 fue de 60%, su avance al mes de agosto fue 71,7%.

### **SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...”*, y de acuerdo a la Guía de auditoría Interna basada en riesgos para entidades públicas Versión 4 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (determinación de la muestra de auditoría). Se realizó revisión aleatoria de PQRSD, tal como se describe a continuación.

#### **Educación Básica:**

Se revisaron 29 PQRS, encontrándose o siguiente:

- ✓ Atendidas oportunamente 19
- ✓ Atendidas extemporáneamente 10

RADICADO	FECHA RADICADO	SOLICITANTE	RADICADO RESPUESTA	FECHA APROBACIÓN	SEGUIMIENTO OCI
2019-ER-194593	9/07/2019	ORLANDO BURITICA GONZALEZ	2019-EE-105631	29/07/2019	Se trasladó solicitud a la Secretaría de Educación del Tolima por medio de comunicación 2019-EE-105631 del 29 de julio de 2019. No se observa respuesta por parte de la Secretaría al MEN sobre este proceso. Extemporánea
2019-ER-313536	23/10/2019	SOFIA JIMENEZ MARTINEZ			Aunque el quejoso, informa que no se le ha entregado el certificado de la convalidación. No se observa respuesta por parte del MEN para resolver y cerrar la queja. Extemporánea
2019-ER-334670	13/11/2019	WILLIAM JOSE ATENCIO VALENCIA	2019-EE-179794	18/11/2019	El 25 de septiembre se inició el trámite de convalidación, sin embargo, cuando el peticionario volvió a escribir el 13 de noviembre, el MEN no había dado respuesta a la solicitud. Solo hasta el 18 de noviembre 2019-EE-179794 el MEN informa que es necesario que el peticionario adjunte el diploma estandarizado autorizado por el ente regulador de Venezuela. Hasta el momento de la auditoría, no se observan más comunicaciones al respecto. Extemporánea
2019-ER-378999	26/12/2019	ERIKA CUBIDES GARZON	2020EE-091539	2/05/2020	Esta respuesta se dio de manera extemporánea, en 85 días, cuando el término otorgado por el SGD de acuerdo con el eje temático era de 15 días. Se respondió con la Comunicación 2020-EE-091539 del 2 de mayo de 2020; donde se informa que la peticionaria no ha suministrado los documentos a completitud para la convalidación.
2019-IE-060243	10/12/2019	NORIANNYS SARAI MARTINEZ MAITA			Con esta misma comunicación, se solicita por medio de fallo de tutela el proceso de convalidación, sin embargo, no se observa respuesta por parte de la Dirección de Calidad de EPBM.
2020-ER-069556	6/03/2020	LAKSMI GALINDEZ SALAZAR	2020-EE-057375	13/03/2020	Se da respuesta del requerimiento con la comunicación 2020-EE-057375 donde se envía el instructivo de convalidación. Sin embargo, se observa que este instructivo no se encuentra actualizada con la imagen institucional vigente.
2020-ER-079962	18/03/2020	PERSONERIA DE BOGOTA - MARYEMELINA DAZA MENDOZA	2020-EE-072699	30/03/2020	Con respuesta 2020-EE-072502 se da traslado de la solicitud a la Secretaría de Educación de Bogotá. No se observa cual fue la respuesta por parte de la secretaría.
2020-ER-112477	26/05/2020	CATALINA FERNANDEZ DE SOTO	2020-IE-023516	17/06/2020	Se observa cierre del proceso sin respuesta al peticionario sobre la queja. El radicado de respuesta, corresponde a una comunicación interna no relacionada con la petición.
2020-ER-150104	10/07/2020	ANDRES EDUARDO PULGARIN GALINDEZ	2020EE-152861	22/07/2020	Se presenta reclamo, por la demora de dos meses en el proceso de convalidación, mediante la comunicación 2020-EE-152861, se indica que ya se generó la correspondiente resolución de convalidación, la cual se encuentra pendiente de aprobación del acto administrativo.

2020-ER-167246	28/07/2020	YENIFER PEREZ MARIMON	2020-EE-149937	30/07/2020	Con radicado 2020-EE-149937 del 29 de julio, se da respuesta a la queja y a la solicitud 2020-ER-166851, donde se manifiesta que ya se emitió la resolución de convalidación. Sin embargo, en la queja relacionada la peticionaria indica que la convalidación tiene retraso de más de cuatro meses.
----------------	------------	-----------------------	----------------	------------	--

De acuerdo con la revisión efectuada en el momento de la auditoria se generó incertidumbre en el equipo auditor, relacionada con las respuestas, debido a que se observó que no existe unificación en el sistema de gestión documental que permita ver la trazabilidad por cada uno de los convalidantes, respecto de las solicitudes, quejas, peticiones o reclamos.

Educación Superior:

Se revisaron 20 PQRS, encontrándose lo siguiente:

- ✓ Atendidas oportunamente 8
- ✓ Atendidas extemporáneamente 12

RADICADO	FECHA RADICADO	SOLICITANTE	RADICADO RESPUESTA	FECHA APROBACIÓN	SEGUIMIENTO OCI
2019-ER-291733	1/10/2019	MARIA CAMILA CASTELLANOS SANTAMARÍA	2019EE-152215	11/10/2019	Con radicado CNV-2019-0000675 del 23 de marzo se solicita convalidación como anestesiólogo. Y con la PQRS relacionada del 1º de octubre de 2019 se solicita la fecha exacta de cuando se surta la convalidación. Con respuesta 2019-EE-152215 del 11 de octubre se informa que la convalidación está en proceso de trámite.
2019-ER-329239	7/11/2019	KAREN LORENA ORTIZ ARENAS	2020EE-130929	3/07/2020	El peticionario adjunta los documentos soporte para la convalidación. Sin embargo, según comunicación 2020-EE-130929 del 3 de julio de 2020; se informa que no es posible continuar con el proceso de convalidación debido a completitud de información. Según el Sistema de Gestión Documental, se observa que se respondió de manera extemporánea, en 159 días.
2019-ER-356816	3/12/2019	DIANA CAROLINA PACHECO CANO	2020EE-181742	8/09/2020	Se da respuesta con comunicación 2020-EE-181742 del 8 de septiembre de 2020, donde se informa la resolución de convalidación No. 7254 del 13 de mayo de 2020, la cual fue notificada por correo electrónico. Según el Sistema de Gestión Documental transcurrieron 186 días.
2020-ER-006585	15/01/2020	MARY ALEXANDRA CARPETA ORJUELA	2020EE-018063	31/01/2020	Se requiere información sobre la fecha en que se generará la convalidación, por cuanto ya había sido solicitada desde el 2 de agosto de 2019. Según respuesta 2020-EE-018063 del 31 de enero se informa que el proceso se encuentra en examen de legalidad y que por eso no se tiene una fecha estimada de convalidación.
2020-ER-017139	27/01/2020	CIELO JAZMIN TELLEZ MENDOZA	-	-	Se interpone recurso de reposición en el cual se solicita la convalidación de título de maestría de la Universidad Internacional Iberoamericana de Puerto Rico. Hasta el momento no hay respuesta por parte del MEN y según el SGD se observa un retraso de siete meses.

2020-ER-059896	27/02/2020	ALEJANDRO FIGUEROA LUNA	2020EE-087484	23/04/2020	Por medio de esta solicitud, se pide ampliar el plazo de recibir documentación necesaria para realizar la convalidación, debido a que encuentra pendiente de entrega el certificado de la Universidad de la Habana. Sin embargo, por comunicación 2020-EE-087484 del 23 de abril de 2020, se informa al peticionario que no se puede dar más plazos, sino solo los contemplados legalmente.
2020-ER-068499	6/03/2020	LAURA LOPEZ GARZON	-	-	Por medio de este documento se solicita el no archivo de la convalidación ya que la peticionaria ha entregado los documentos relacionados, incluyendo los solicitados adicionalmente. En el sistema de gestión documental se encuentra un retraso 210 días.
2020-ER-084408	30/03/2020	MAYRA ALEJANDRA OVALLE PINEDA	-	-	Se interpuso recurso de reposición a la Resolución 3769 del 13 de marzo del 2020 se soporta con correo remitido el 30/03/2020 Donde se encuentra toda la trazabilidad del proceso. En el sistema se encuentra con 7 meses de vencimiento.
2020-ER-091158	15/04/2020	MARIA DE LOS ANGELES MANCERA BAUTISTA	-	-	Se interpuso recurso de reposición al cual no se le ha dado respuesta.
2020-ER-101157	6/05/2020	CESAR RODRIGO GARCIA	2020-EE-100044	15/05/2020	Se radica queja de posible estafa. El Ministerio responde al peticionario no cuenta con intermediarios para la realización de estos trámites. Sin embargo, no se observa remisión del caso a la Fiscalía. Respuesta No. 2020-EE-100044.
2020-ER-102164	8/05/2020	CARLOS ROBERTO AYORA NOLIVOS	2020-EE-116153	11/06/2020	El peticionario informa que los documentos solicitados han sido adjuntados nuevamente. Sin embargo, el título no se ha convalidado.
2020-ER-112840	26/05/2020	MAYRA ALEJANDRA OVALLE PINEDA	-	-	La peticionaria manifiesta su inconformidad debido a que se le negó la convalidación y a la fecha no le han dado respuesta al recurso de reposición.

De veinte (20) radicados revisados se encontraron doce (12) con observaciones como se refleja en el cuadro anterior, que corresponden a un 60% de la muestra analizada. reflejando un margen de error que coloca al procedimiento de Convalidación de títulos obtenidos en instituciones extranjeras de pregrado o posgrado, en un riesgo operativo.

De acuerdo con la revisión efectuada en el momento de la auditoria se generó incertidumbre en el equipo auditor, relacionada con las respuestas, debido a que se observó que no existe unificación entre los sistemas que apoyan el procedimiento de convalidaciones, que permita ver la trazabilidad por cada uno de los convalidantes, de las solicitudes, las quejas, peticiones o reclamos.

#### **INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS**

Acorde con la información remitida por el Área de Control Interno Disciplinario, se observa que durante el período 2019-2020, los procesos relacionados con Convalidaciones han tenido el siguiente comportamiento:

**EDUCACION BASICA:** *“No se han recibido quejas o informes relacionados con la convalidación de títulos del área de Educación Preescolar, Básica y Media, razón por la cual no se ha iniciado ninguna acción disciplinaria”.*

EDUCACION SUPERIOR: *Se iniciaron veintitrés (23) procesos por temas relacionados con trámites de convalidación de títulos de Educación Superior, discriminados así:*

- *Presunta mora en el trámite: Seis (6)*
- *Presunta omisión de respuesta a derechos de petición relacionados con solicitudes de convalidación: Trece (13).*
- *Presunta solicitud de pago para agilizar trámites de convalidación, por personas sin identificar: Cuatro (4)*

## **EMERGENCIA SANITARIA**

Mediante Resolución 385 del 12 de marzo del 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró el estado de emergencia sanitaria en todo el país como consecuencia de la pandemia del COVID-19, con el propósito de facilitar el aislamiento social y tomar medidas que garanticen la contención del virus.

### EDUCACION BASICA

El Ministerio de Educación Nacional tiene a cargo varios trámites administrativos con relación a autorizaciones, registros, convalidaciones y reconocimientos, que implican interacción humana, interacción con otras instituciones nacionales e internacionales, atención al público, reuniones y desplazamientos, que en la mayoría de los casos no pueden realizarse haciendo uso de las TIC y que por lo tanto, van en contravía de la instrucción de aislamiento social dada por el Gobierno Nacional durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria, para evitar la propagación del COVID-19. Por lo anteriormente expuesto se expide la Resolución 004193 de 2020 "Por medio de la cual se suspenden los términos de trámites administrativos del Ministerio de Educación Nacional"

### EDUCACION SUPERIOR

Le corresponde al Ministerio de Educación Nacional adelantar los procesos de convalidación de títulos otorgados por Instituciones de Educación Superior extranjeras, de acuerdo con lo previsto en el numeral 17 del artículo 2 del Decreto 5012 de 2009 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se determinan las funciones de sus dependencias". Este procedimiento está previsto en la Resolución 10687 del 9 de octubre de 2019, pero las solicitudes de convalidación presentadas antes de la expedición de esta norma se rigen por el trámite establecido en la Resolución 20797 del 9 de octubre de 2017.

Acorde a lo anterior expidió la Resolución 004751 de 2020 "Por medio de la cual se suspenden términos administrativos en los trámites de convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior".

Además, se observa que se dio prioridad a solicitudes de convalidaciones de títulos relacionadas con el área de la Salud y sus especialidades.

## **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN**

### EDUCACION BASICA

Se revisaron las siguientes actas de reuniones internas, donde se evidencia el compromiso de evaluar el trabajo realizado y efectuar los correctivos cuando se considere necesario.

- ✓ Reunión con la Oficina Cooperación y Asuntos Internacionales, para retroalimentar el procedimiento de Convalidaciones Preescolar Básica y Media, con el fin de empezar a trabajar mancomunadamente entre las dos dependencias en el establecimiento de tablas de equivalencias oficiales.



- ✓ Socializar la necesidad de establecer un trámite manual de Convalidaciones para estudios realizados en el exterior de Preescolar, Básica y Media, como solución temporal para los usuarios, mientras que se realizan los ajustes solicitados en la plataforma y se solucionan de manera definitiva las fallas reportadas por el grupo de Convalidaciones.
- ✓ Capacitaciones módulo de reapertura archivo expediente - Convalidaciones Básica.
- ✓ Socializar procedimiento de Convalidaciones.
- ✓ Capacitación rol internacionalista.
- ✓ Comité de seguimiento proyección plan de descongestión de convalidaciones

#### EDUCACION SUPERIOR

- ✓ Encuesta de retroalimentación de socialización del nuevo procedimiento de convalidaciones con la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
- ✓ Reunión cifras proceso de convalidaciones educación superior.
- ✓ Seguimientos semanales de productividad al personal que labora en convalidaciones.
- ✓ Seguimiento proyección plan de descongestión de convalidaciones.
- ✓ Capacitación del proceso de convalidación de títulos extranjeros de educación superior en Colombia.
- ✓ Capacitación del Sistema CONVALIDA (Bizagi).
- ✓ Capacitación sobre acreditación y legalidad.

Se recomienda continuar reflejando en la información documentada los compromisos y sus respectivos seguimientos.

#### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

##### EDUCACION BASICA

En el momento de la auditoria se evidenció que, en la Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media se viene desarrollando un Plan de Mejoramiento donde sus actividades son:

Elaboración y publicación de: 1. Actualizar la normatividad que reglamenta el proceso. 2. Crear el procedimiento del proceso. 3. Hacer la Guía del Ciudadano.

Es importante anotar que actualmente la resolución se encuentra en proceso de elaboración para su posterior aprobación y publicación para participación de la ciudadanía.

##### EDUCACION SUPERIOR

Para la consulta ciudadana y sus respuestas se realizó una publicación en el siguiente enlace:

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/decadas/384497:> , donde se evidencia, la consulta del proyecto y la matriz de observaciones al proyecto de resolución “Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior y se deroga la Resolución 20797 de 2017.

Así mismo se realizaron inducciones de gestión del conocimiento sobre:

- ✓ Nuevo modelo de convalidaciones.
- ✓ Nueva resolución y proceso convalidaciones educación superior.
- ✓ Cambios de los procesos de convalidación y registro calificado

Se realizó un ejercicio, orientado a complementar la formación para el proceso de convalidación de títulos de pregrado y posgrado de educación superior obtenidos en el exterior y dar a conocer los principales cambios propuestos en la nueva Resolución de convalidaciones propuesta.

#### **PRODUCTOS NO CONFORMES:**

EDUCACION BASICA Vigencia 2019:

La Dirección de Calidad de EPBM reportó producto no conforme para los dos criterios, por lo que presentó un 89,49% en oportunidad de respuesta de trámites y un 95,84% en trámites con respuesta correcta; la causa que informa esta dependencia respecto a la inoportunidad de los trámites fue: "debido a la implementación y estabilización de cambios funcionales en el sistema de convalidaciones; que ocasionaron problemas en el reparto de solicitudes y trámite de las mismas"; también se informa que las respuestas incorrectas se debieron a: "incoherencias en la legalización; apostilla y falta de seguimiento a las indicaciones de forma y fondo... al momento de proyectar el respectivo acto administrativo y los recursos de reposición... por errores de transcripción y digitación en los datos del ciudadano; por lo que se debieron expedir resoluciones aclaratorias."

Adicionalmente al revisar el informe "Encuesta de percepción y satisfacción 2019 ", cuyo objetivo fue: Presentar los resultados de la evaluación de la percepción y satisfacción, realizada en la vigencia 2019 de los grupos de valor del Ministerio de Educación Nacional, frente a la misión institucional, en general, y frente a los trámites y servicios, en particular, se observó:

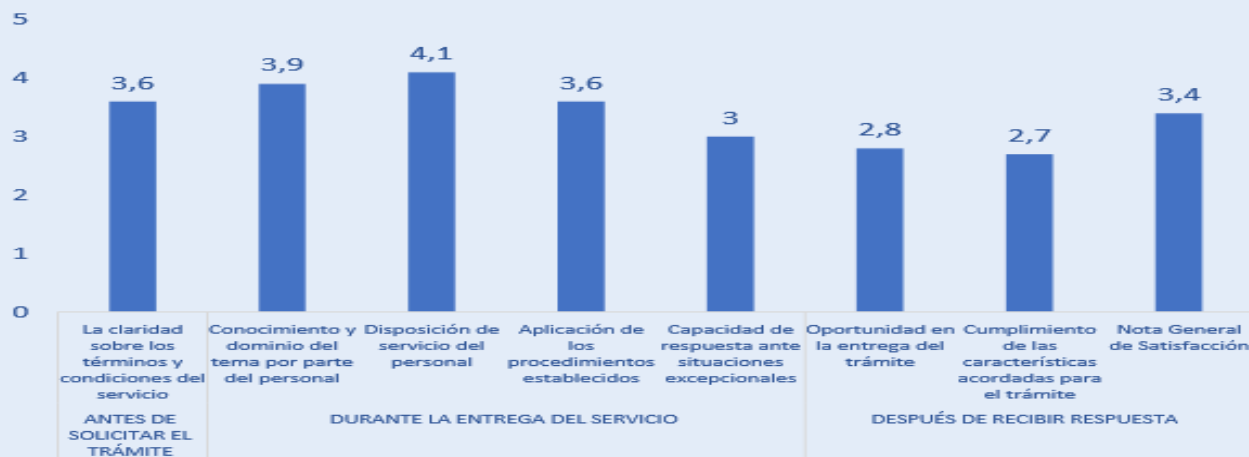
Nombre del trámite	Cantidad de evaluaciones	Nota Satisfacción General
Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior	30	3,4 /5.0



Fuente: Informe encuesta de percepción y satisfacción 2019 10 de agosto 2019 V. 3

Nombre del trámite	Cantidad de evaluaciones	Nota Satisfacción General
Convalidación de títulos de estudios de educación superior obtenidos en el exterior.	191	3,3/5.0

## Convalidación ES obtenidos en el exterior



Fuente: Informe encuesta de percepción y satisfacción 2019 10 de agosto 2019 V. 3

Adicionalmente, al revisar los informes de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, se observa que no existen reportes de productos no conformes en la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad Superior.

## COMPONENTE TECNOLÓGICO

### EDUCACION BASICA

El aplicativo permite registrar, consultar, actualizar y realizar el seguimiento de los trámites de Convalidaciones de Educación Básica y Media, el cual se encuentra bajo la plataforma de TMS.

Mediante el Contrato CO1.PCCNTR.1443809 de marzo de 2020, cuyo objeto es “Actualización de plataforma Tracking and Management System – TMS, soporte, mantenimiento, soporte standby y bolsa de horas para desarrollo de requerimientos funcionales, mejoras y capacitación para aplicaciones en plataforma TMS”. Es importante anotar que se cuenta con la licencia y mantenimiento del aplicativo.

Durante el IV trimestre del año 2019, se presentaron fallos en el sistema de convalidaciones, relacionados con la fase de aprobación de acto administrativo, así como en el envío de las certificaciones a través de correo electrónico, generando retrasos para el I trimestre de 2020, el cual fue registrado como producto no conforme.

En el mes de mayo de 2020, mediante el tiquete IN456797 se radicó en la mesa de ayuda de tecnología, un listado de 40 errores que se presentaron en el aplicativo de Convalidaciones de Educación Básica y Media.

Mediante mesas de trabajo con la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, el proveedor TMS y la Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media, se establecieron 3 fases para validar los casos reportados con fecha de solución 30 de junio de 2020.

Mediante la Resolución No. 4193 de 2020 emitida por la Ministra de Educación, los términos del trámite de Convalidaciones de Educación, Básica y Media se encuentran suspendidos hasta que se supere la emergencia sanitaria, se les informo a los ciudadanos mediante un banner informativo en la página web, dado que el aplicativo no permite detener los tiempos de las solicitudes, sin embargo, ya se solicitó el ajuste con el requerimiento funcional.

El proveedor TMS realizó capacitaciones en el mes de julio de 2020, donde se detallan las funcionalidades a nivel del ciudadano, área y administrador funcional.

El aplicativo de Convalidaciones de Básica cuenta con instructivo y un manual para el usuario, sin embargo, al realizar la consulta en la página web se visualiza el siguiente mensaje *“You don't have permission to access this resource.”*, no permitiendo su consulta. No obstante, se cuenta con el manual de usuario para el ciudadano en su versión 2 del 24 de abril de 2020.

Así mismo, se dispone de un manual de usuario para los funcionarios, donde se describen las interfaces y los procesos según roles, se identificaron los actores relacionados para la operación del sistema. Lo anterior les permite realizar las actividades de manera más eficiente, minimizando la materialización de riesgos e imprecisiones durante la operación de este.

El tratamiento de datos personales, la información confidencial se maneja bajo lo estipulado en la cláusula en los contratos *“Confidencialidad de la información”* y para la información correspondiente a menores de edad únicamente se le entrega al acudiente, por tratarse de información sensible.

Durante el periodo de la auditoría no se ha presentado pérdida de información en el aplicativo.

## **EDUCACION SUPERIOR**

### **TMS Convalidaciones**

A partir de 2010, el Ministerio de Educación implementó el aplicativo: TMS-Convalidaciones Superior, para automatizar el proceso, con el cual se logró agilizar los trámites requeridos por la ley para la convalidación de títulos de educación superior, esto según lo estipulado en la Resolución 20797 del 9 de octubre de 2017. Dicha resolución fue derogada por la Resolución No. 10687 del 9 de octubre de 2019 *“Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior”*.

Se observó, que el aplicativo de TMS Convalidaciones Superior, aún tiene trámites por responder, por tal motivo dicha herramienta está en producción, y el soporte tecnológico actualmente se brinda bajo el Contrato 1218 de 2018 entre el Ministerio de Educación Nacional y TIGO UNE cuyo objeto es *“Prestar los servicios para la operación TIC del Ministerio de Educación Nacional necesarios para soportar sus procesos, asegurar la continuidad en la operación TI, su disponibilidad y rendimiento”*.

### **CONVALIDA**

Se desarrolló la herramienta tecnológica denominada Sistema General de Convalidaciones – CONVALIDA, que permite gestionar los trámites de convalidaciones que son radicados por los usuarios y/o solicitantes y dentro del mismo permite a los funcionarios del Ministerio gestionarlos para otorgar o no la convalidación de los títulos radicados.

Este sistema se realizó de conformidad con la Resolución No 10687 del 9 de octubre de 2019 *“Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior”* y se deroga la Resolución 20797 de 2017.

Se evidenció, que la herramienta cuenta con el licenciamiento de uso del software para el ambiente de producción. Esta herramienta tecnológica fue presentada en el mes de octubre del 2019, para el uso de la ciudadanía generando oportunidades de mejora, las cuales han sido identificadas, tanto por el área funcional como el área técnica, para optimizar las funcionalidades con las cuales cuenta el sistema. El propósito de adelantar estos controles de cambios es

la búsqueda de optimizar el sistema CONVALIDA, y así poder gestionar en debida forma las solicitudes de convalidación radicadas por los usuarios y brindar una oportuna respuesta con calidad en el servicio.

Se observó, la identificación de actores relacionados para la operación del sistema CONVALIDA tanto usuarios funcionales como técnicos por medio de la matriz de roles y perfiles, lo anterior permite realizar las actividades de manera más eficiente minimizando la materialización de riesgos e imprecisiones durante la operación de este.

Se cuenta con manual de usuario y manual técnico, los cuales contienen las características tanto operativas como técnicas de CONVALIDA, proporcionando entendimiento del sistema para su uso y mantenimiento e indicar a los usuarios como interactuar con el sistema. Al validar el sitio en la de la página web del sistema general de Convalidaciones-CONVALIDA <https://www.mineduccion.gov.co/portal/convalidaciones/Convalidaciones-Educacion-Superior/>, si bien se encuentra información correspondiente al proceso y las herramientas de ayuda, no se evidencia el manual de usuario publicado.

#### CONCLUSIONES:

- Se observó que no se evidencian avances diferentes a la actualización de tablas de equivalencia o nuevas propuestas que coadyuden a la modernización de proyectos y programas del Convenio Andres Bello.
- En la revisión de PQRSD de educación básica y superior, se generó incertidumbre en el equipo auditor, relacionada con las respuestas, debido a que se observó que no existe unificación en los sistemas que apoyan el procedimiento de convalidaciones, que permita ver la trazabilidad por cada uno de los convalidantes, de las solicitudes, quejas, peticiones o reclamos.
- Debilidades en la identificación, formulación y monitoreo de riesgos para el proceso de Implementación en lo concerniente a convalidaciones, acorde a la normatividad vigente.
- Se generaron estrategias en los grupos de trabajo, con el fin de ejecutar un plan de descongestión a los trámites de convalidaciones.
- Para educación básica: El aplicativo permite registrar, consultar, actualizar y realizar el seguimiento de los trámites de Convalidaciones de Educación Básica y Media, el cual se encuentra bajo la plataforma de TMS, y se refleja en lo establecido en el Contrato CO1.PCCNTR.1443809 de marzo de 2020, cuyo objeto es *“Actualización de plataforma Tracking and Management System – TMS, soporte, mantenimiento, soporte standby y bolsa de horas para desarrollo de requerimientos funcionales, mejoras y capacitación para aplicaciones en plataforma TMS”*, se evidencia que cuenta con la licencia y mantenimiento del aplicativo.
- Para educación básica: El aplicativo de Convalidaciones de Básica cuenta con instructivo y un manual para el usuario, sin embargo, al realizar la consulta en la página web se visualiza el siguiente mensaje *“You don't have permission to access this resource.”*, no permitiendo su consulta. No obstante, se cuenta con el manual de usuario para el ciudadano en su versión 2 del 24 de abril de 2020.
- Para educación superior: El aplicativo, TMS-Convalidaciones Superior se desarrolló con el fin de automatizar el proceso, con el cual se logró agilizar los trámites requeridos por la ley para la convalidación de títulos de educación superior, esto según lo estipulado en la Resolución 20797 del 9 de octubre de 2017. Dicha resolución fue derogada por la Resolución No 10687 del 9 de octubre de 2019 *“Por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior”*, aún tiene tramites por responder, por tal motivo dicha herramienta está en producción, y el soporte tecnológico actualmente se brinda bajo el Contrato 1218 de 2018 entre el Ministerio de Educación Nacional y TIGO UNE cuyo objeto es *“Prestar los servicios para la operación TIC del Ministerio de Educación Nacional necesarios para soportar sus procesos, asegurar la continuidad en la operación TI, su disponibilidad y rendimiento”*.
- Para educación superior: Cuenta con manual de usuario y manual técnico, los cuales contiene las características tanto operativas como técnicas de CONVALIDA, proporcionando entendimiento del sistema para su uso y

mantenimiento e indicar a los usuarios como interactuar con el sistema. Al validar el sitio en la de la página web del sistema general de Convalidaciones-CONVALIDA, <https://www.mineducacion.gov.co/portal/convalidaciones/Convalidaciones-Educacion-Superior/>, si bien se encuentra información correspondiente al proceso y las herramientas de ayuda, no se evidencia el manual de usuario publicado.

**RECOMENDACIONES:**

- Considerar la importancia de incluir en los avances del plan de acción institucional, las observaciones y anexos, los cuales deben ser relevantes y medibles para el periodo reportado, por ejemplo, cuando el medio de verificación corresponda a listados de asistencia deben venir acompañados por actas donde se reflejen los compromisos y seguimiento a los mismos.
- Diligenciar en su totalidad los campos de la matriz de riesgos, con el fin de lograr mayor coherencia entre las causas, controles y planes de manejo. Por lo anterior se sugiere fortalecer la gestión del riesgo del proceso.
- Mantener actualizada la información normativa concerniente al procedimiento de Convalidaciones en la página WEB del Ministerio y en entidades que oferten los servicios como el Servicio Único Información de Trámites. Educación Básica.
- Fortalecer el proceso de convalidaciones y sus equipos de trabajo con el fin de dar respuesta oportuna y de manera eficaz a los petitionarios y/o convalidantes, para así, aclarar las inquietudes y evitar la duplicidad en los requerimientos.
- Reforzar la socialización del procedimiento con la ciudadanía en general.
- Para educación básica: Empezar acciones que garanticen eficacia y oportunidad en la gestión de respuestas de convalidaciones, a través de medios tecnológicos o herramientas, debido a que se observó que no existe unificación en el sistema de gestión documental que permita ver la trazabilidad por cada uno de los convalidantes, de las solicitudes, quejas, peticiones o reclamos
- Para educación básica: Con asesoría de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información analizar y evaluar la posibilidad que el sistema de convalidaciones no esté bajo la licencia de TMS y se desarrolle con una fábrica de software.
- Para educación básica: Verificar los enlaces del instructivo y manual de usuario de la página web con el fin de que los ciudadanos puedan consultar y garantizar la correcta usabilidad de la herramienta.
- Para educación superior: TMS-Convalidaciones Superior se encuentra actualmente en producción hasta que se respondan los trámites que están pendientes, se recomienda que una vez sean atendidos dichos tramites y antes de que sea dado de baja, se cree el repositorio y el historial de la información alojada en dicho sistema, para evitar pérdida de información valiosa para el proceso.
- Para educación superior: Publicar el manual de usuario en el sitio dispuesto para el sistema general de Convalidaciones-CONVALIDA <https://www.mineducacion.gov.co/portal/convalidaciones/Convalidaciones-Educacion-Superior/>, para permitir que el ciudadano tenga acceso a la información acerca de la usabilidad del sistema.

**INFORME DETALLADO**

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
	X	Incumplimiento en la oportunidad de respuesta establecida en la normatividad vigente, reflejado en el Sistema de Gestión documental, evidenciado en la muestra selectiva analizada. <u>Básica:</u>	Diseñar y ejecutar estrategias que conduzcan al cumplimiento de los términos legalmente otorgados para convalidar

		Radicados: 2019-ER-194593, 2019-ER-334670, 2019-IE-060243, 2020-ER-112477. <u>Superior:</u> Radicados: 2019-ER-356816, 2020-ER-017139, 2020-ER-068499, 2020-ER-091158	títulos de educación básica y superior, así como para la atención de PQRSD.
--	--	---	---

<b>AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES</b>			
<b>Resultado</b>		<b>Requisito o numeral</b>	<b>Descripción</b>
<b>NC</b>	<b>OM</b>		
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

**LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:** Martha Lucia Carbonell Calderón

**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:** María Helena Ordóñez Burbano