



La educación es de todos Mineducación

INFORME DE AUDITORÍAS

Código: EAD-FT-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso:	Implementación de Política
Numero de Auditoria:	2021-C-08

Reunión de Apertura

Reunión de Cierre

Día	26	Mes	4	Año	2021	Día	26	Mes	5	Año	2021
------------	----	------------	---	------------	------	------------	----	------------	---	------------	------

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

Elcy Patricia Peñaloza, Directora de la Calidad de Educación Superior.

EQUIPO AUDITOR (*Registrar datos del líder de auditoria y equipo auditor de apoyo – Aplica para Auditorias de Modelos referenciales y Auditorias de Gestión*).

AUDITOR LIDER: Aida Paola Guevara Morales

AUDITORES DE APOYO:

- Martha Lucia Carbonell - OCI
- Elisa Gabriela Benavides Montenegro
- Claudia Milena Muñoz Patiño

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar conformidad con los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Gestión de Procesos y Mejora, Gestión Administrativa, Planeación, Servicio al Ciudadano, Diseño de Política e Instrumentos, Implementación de Política, Evaluación de Política, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Servicios TIC, Gestión de Alianzas.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Norma ISO 9001:2015. Requisitos auditados:

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 5.3 Roles, responsabilidad y autoridades de la organización
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.3 Planificación del Cambio
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y provisión del servicio
- 8.7 Control de las salidas no conformes
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 10.1 Mejora
- Documentación interna de la entidad (procesos, procedimientos, políticas, directrices, etc) del Sistema de Gestión Integrado del Ministerio de Educación Nacional

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

- En el proceso de Implementación de Políticas fue auditada la Dirección de Calidad de la Educación Superior, se evidenció por parte de los auditados una apropiación y aplicación del ciclo de mejora P-H-V-A, lo cual tuvo un impacto en la disminución de los productos no conformes del proceso, la identificación y gestión de planes de mejoramiento frente a la gestión de las PQRS.
- Los mecanismos de seguimiento y mejora en la atención al ciudadano definidos para el trámite de convalidaciones:
 - En cuanto a la definición de herramientas visuales como semáforos que se realizan con frecuencia semanal; lo que ha permitido la realimentación a la planeación operativa como por ejemplo la programación de las salas de evaluación de la CONACES, la mejora del cumplimiento de los términos, el cual según el indicador se establece en un 98% de cumplimiento.
 - La puesta en marcha de los canales de atención, presencial, telefónica y virtual disponible desde el 17 de enero de 2021, el cual brinda la información oportuna sobre este trámite, impactando en la disminución de la cantidad de PQRS. A la fecha se han atendido 587 turnos, con una calificación de 4,32 sobre 5 de los usuarios atendidos.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

- El proceso de Implementación de políticas cuenta con cinco (5) riesgos, de los cuales tres (3) son de gestión y dos (2) de corrupción.
- Con relación a los controles evaluados, es importante que se cuente con controles preventivos que contribuyan a atacar la causa y en este sentido disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo.
- Dado que desde el nivel estratégico se estableció el “mapa de riesgos y oportunidades COVID” se hace conveniente articularlo con el mapa de riesgos del proceso de diseño de políticas e instrumentos con el fin de establecer el nivel de los riesgos emergentes, los controles y de esta manera priorizar los planes de manejo para disminuir la incertidumbre sobre el cumplimiento de los objetivos.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

Se realizó seguimiento al Plan de Acción Institucional del proceso, así como los indicadores establecidos para la inspección y vigilancia y aseguramiento de calidad en las Instituciones de Educación Superior.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:

Dentro de los mecanismos de seguimiento del proceso y en general del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran: seguimiento a la implementación de políticas e instrumentos en función de los indicadores del plan de Acción Institucional.

PARTICIPACION CIUDADANA:

Durante la auditoría al proceso no fueron verificados mecanismos de participación ciudadana.

CONCLUSIONES:

Durante la presente auditoría no se identificaron no conformidades ni oportunidades de mejora, por lo anterior, se considera que el proceso de Implementación de Políticas es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 evaluados; considerándolo adecuado, conveniente y eficaz.

Así mismo, se formulan las siguientes recomendaciones con el fin de incrementar la eficacia del proceso:

- Evaluar la pertinencia de incluir dentro del mapa de riesgos, los riesgos emergentes generados por la emergencia sanitaria por COVID 19, como los identificados por el proceso, como es el Incumplimiento de los términos y calidad de las PQRS, dado que la causa se encuentra asociada al incremento exponencial de las solicitudes realizadas a Inspección y Vigilancia, con el fin de determinar los controles necesarios y evaluar la capacidad instalada del proceso para una adecuada atención, a largo plazo. En este sentido de acuerdo con el contexto interno y externo es posible que este tipo de riesgos no se pueda estandarizar en todas las direcciones técnicas y en este sentido deba particularizarse en cada una.
- Frente a las oportunidades también es importante incluir las acciones que se adelantan en el proceso en el mapa de oportunidades, como por ejemplo la digitalización de los expedientes de acuerdo con el nuevo contexto. De manera adicional, se recomienda revisar el mapa de riesgos del proceso, en función del “mapa de riesgos y oportunidades COVID” elaborado por el Ministerio a nivel estratégico, con el fin de asegurar que las acciones definidas se implementen y apropien en el proceso.
- Aunque en el procedimiento Acreditación de programas e instituciones (IP-PR-07 V05) respecto a la actividad “Gestionar el trámite solicitud de acreditación voluntaria” así como la de “verificar completitud de la autoevaluación” se identifica como evidencia el “Sistema de gestión documental”, se sugiere agregar en el procedimiento, una nota o discriminar en el espacio de evidencias, qué tipo de trámites se radican directamente en el SACES o cuáles a través de la Unidad de Atención al Ciudadano (UAC).
- Se recomienda para la Inspección y Vigilancia de la Educación Superior, formalizar los cambios realizados al plan anual de visitas de seguimiento preventivo, con el fin de asegurar la trazabilidad de las modificaciones, y la justificación de los cambios, de tal forma que se puedan identificar mejoras en la planeación frente a los aspectos que podrían llegar a afectar el proceso como por ejemplo la emergencia sanitaria por COVID-19.
- Con relación a la evaluación que realiza la Oficina de Control Interno a los planes de mejoramiento, el cual se realiza mediante tres preguntas: ¿se cumplieron las acciones propuestas del plan?, ¿se cumplieron en el tiempo establecido?, y ¿se generó el impacto esperado?, en el campo de observaciones se recomienda precisar cuál fue el impacto esperado del plan de mejora evaluado evidenciado como, por ejemplo: la disminución de los productos no conformes por PQRS, entre otros.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		No aplica	No aplica

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Frente al contexto del proceso se ha identificado los siguientes aspectos en el proceso de implementación de política: Inspección y vigilancia: suspensión de términos, se han implementado estrategias de digitalizar los expedientes y las visitas se realizaron visitas virtuales. Aseguramiento de la calidad: los pares realizan visitas virtuales y se modificaron los instrumentos para realizar este tipo de visitas como por ejemplo los consentimientos. Se fortaleció la Capacitación de pares para realizar las visitas de acreditación de manera virtual y se adoptaron los protocolos.
X			4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Frente al trámite de convalidaciones se crearon canales de atención personalizados, y de diseño una estrategia de comunicaciones con los ciudadanos y demás partes interesadas de este tramites.
X			5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	La dirección de la calidad para la educación superior, cuenta con dos subdirección una de aseguramiento de la Calidad de las IES y la segunda subdirección de Inspección y Vigilancia, como objetigvo el de velar el cumplimiento de los mandatos constitucionales y demas normatividad.que ahace parte del Viceministerio de Educación Superior. Dentro de esta Subdirección se cuenta con los siguientes equipos de trabajo:mejoramiento institucionales investigaciones administrativos, atención de PQRS; Equipo de apoyo a la Gestión de Inspección
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	El proceso cuenta con 5 riesgos, de los cuales 3 son de gestión y 2 de corrupción. Resultado del Monitoreo realizado a los riesgos en la vigencia 2020 y lo corrido 2021 no se han reportado la materialización de estos. Se cuenta con un mapa de oportunidades en el cual se identificaron las siguientes: el fortalecimiento de la función preventiva para el inicio oficioso de investigaciones administrativas por otras fuentes diferentes a las quejas; el uso de reportes de Indicadores financieros mediante la Herramienta Power BI en donde se hace un informe para la toma de acciones oportunas frente al control de las IES.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			6.3 Planificación del cambio	Se han generado cambios en el proceso debido al contexto actual: Los pares realizan visitas virtuales se modificaron los instrumentos para realizar las visitas. Se evidenció la Capacitación de pares para realizar las visitas de acreditación virtual.
X			8.2.1 Comunicación con el cliente	El proceso cuenta con un equipo de trabajo que gestiona las PQRS, de acuerdo al reporte presentado por el proceso, se recibieron 17.214 en la vigencia 2020, teniendo en cuenta la suspensión de términos administrativos. Se presentaron PQRS frente a derechos pecuniarios por el cobro matrículas 758, otorgamiento de títulos académicos 736 y procesos de calificaciones 556, como los más representativos. El anterior incremento se debe al impacto que tuvo la pandemia, especialmente con las solicitudes de disminución de los costos de matrículas, entre otros.
X			8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Para el proceso de Implementación de Políticas, en la Dirección de Calidad, se cuenta con dos subdirecciones: la de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior y la de Inspección y Vigilancia; en las cuales participan contratistas para el desarrollo de actividades, la definición de competencias se incluye en los estudios previos y el control de la ejecución de sus actividades las realiza el supervisor de contrato, quien verifica el cumplimiento de las obligaciones.
x			8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio	Se evaluaron los productos asociados a la Subdirección de Aseguramiento, frente a la implementación de políticas: Trámites de aseguramiento de la calidad, Registro calificado de programas académicos, renovación de registro calificado de programas académicos; en la cual se pudo verificar la conformidad con los procedimientos establecidos, así como con el marco normativo.
X			8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio	Frente a inspección y vigilancia, se evaluaron los siguientes productos asociados al proceso de implementación de política: investigaciones administrativas; mejoramiento institucional; inspecciones; inscripciones, reformas y certificaciones, encontrándose conformes con los procedimientos establecidos, así como con el marco normativo.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			8.5.6 Liberación de los productos y servicios	Se ha venido trabajando en el proceso para fortalecer los controles en la liberación de los productos en función de: cumplimiento de términos en el proceso de la función preventiva, se ajustaron los términos de acuerdo a la capacidad de respuesta, así mismo se realizó socialización de los formatos e instrumentos que se deben reportar y acompañamiento en el proceso, entre otros.
X			8.7 Control de las salidas no conformes	Se identifican productos no conformes relacionados con la oportunidad de las PQRS del cual se generó el plan de mejoramiento 892.
X			9.1.3 Análisis y evaluación	Se realiza la medición del proceso a través del Plan Acción Institucional: <ul style="list-style-type: none"> – Para Inspección y Vigilancia se cuenta con cinco indicadores, de los cuales cuatro de ellos cuentan con un porcentaje de cumplimiento del 100%: Porcentaje de medidas preventivas y/o vigilancia especial en IES gestionadas, Porcentaje en el avance en el diseño e implementación de una estrategia para la correcta conservación y destinación de bienes y rentas de las IES, productos y servicios no conformes y Porcentaje de visitas de verificación de condiciones de calidad a programas de derecho IES no acreditadas, y un indicador no se pudo medir sobre el porcentaje de investigaciones administrativas abiertas por la suspensión de términos. – Para Aseguramiento de la Calidad se evaluaron los siguientes indicadores: Porcentaje de solicitudes de convalidación atendidas, cuenta con un avance del 84%; Oportunidad de Respuesta: con un avance del 98%; Registro calificado cuenta con un avance del 13% correspondiente a 3069 solicitudes; Acreditación se cuenta con un avance del 20% con un cumplimiento del 100% de la meta.
X			9.1.3 Análisis y evaluación	El Ministerio ha venido trabajando en temas de descongestión para los trámite de convalidación con el fin de mejorar la atención de los trámites y el cumplimiento de los términos.
X			10.1 Mejora	El proceso gestionó el plan de mejoramiento N°892 frente al incremento de las PQRS. Se evidenció una adecuada formulación del Plan de Mejoramiento y el

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				cumplimiento de las actividades el cual está en un avance del 100%.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Aida Paola Guevara Morales**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:** María Helena Ordóñez Burbano