

Proceso: Gestión Administrativa

Numero de Auditoria: 2022-G-07

Fecha Reunión de Apertura: 23 de septiembre de 2022

Fecha Reunión de Cierre: 19 de enero 2023

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

Jose Orlando Cruz - Subdirector Gestión Administrativa

EQUIPO AUDITOR:

- ✓ **AUDITOR LIDER**
Mónica Alexandra Gonzalez
- ✓ **AUDITORES**
Luz Yanira Salamanca

OBJETIVO DE AUDITORÍA

Verificar la eficacia de los controles y parámetros establecidos para gestionar el mantenimiento de la Infraestructura Física y Equipos, con el propósito de retroalimentar al proceso de Gestión Administrativa en cuanto a oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

ALCANCE DE AUDITORÍA

El alcance de la auditoría al proceso de “Gestión Administrativa”, comprende la revisión de los siguientes aspectos:

- ✓ Procedimiento de mantenimiento de la infraestructura física y equipos AD-PR-05 V.02
- ✓ Mecanismos de Autoevaluación y Autocontrol
- ✓ Plan de acción (Guía de seguimiento y evaluación del Plan de Acción Institucional) PL-GU-03 V.05
- ✓ Matriz de Riesgos del Proceso Gestión Administrativa, riesgos de Corrupción.
- ✓ Activos de Información

El periodo definido como objeto de revisión es el comprendido entre el 1º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

Plan de acción (Guía de seguimiento y evaluación del Plan de Acción Institucional) PL-GU-03 V.05

Guía de la Administración del Riesgo del Ministerio de Educación Nacional PM-GU-01 V.05

Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas DAFP - V.05 diciembre 2020.

Procedimiento de mantenimiento de la infraestructura física y equipos AD-PR-05 V.02.

Riesgos y controles asociados al procedimiento mantenimiento de la infraestructura física y equipos AD-PR-05 V.02

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

- La programación, coordinación y ejecución de los mantenimientos preventivos necesarios para garantizar que los bienes del MEN se mantengan en perfectas condiciones físicas y de funcionamiento y se realice de acuerdo con los parámetros establecidos.

- En las hojas de vida de los equipos se puede evidenciar el mantenimiento efectuado a los mismos demostrando detalladamente que el plan de mantenimiento se ajusta a los bienes muebles e inmuebles del MEN, llevando control y seguimiento sobre los mismos.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

Se realizó la evaluación de los riesgos de corrupción y gestión del proceso de “Gestión Administrativa”, a nivel general. Sin embargo, el equipo auditor concentró su análisis en los siguientes riesgos asociados al alcance de la auditoria, evidenciando las siguientes situaciones:

RIESGOS DE GESTIÓN

RIESGO IDENTIFICADO		OBSERVACIONES OCI
RIESGO AD-2	Posibilidad de pérdida reputacional y económica por el deterioro de la infraestructura física de las instalaciones del Ministerio, debido al Incumplimiento en la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo del MEN.	Primera Línea de Defensa: Durante el periodo evaluado, se evidenció que la Subdirección de Gestión Administrativa verificó el cumplimiento de las actividades mensuales establecidas en el Plan de Mantenimiento de



RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
TIPO DE RIESGO	Ejecución y administración de procesos		<p>infraestructura y equipos programados, se observaron los informes de seguimiento y del informe de cumplimiento del plan.</p> <p>Así mismo, la Subdirección de Gestión Administrativa realizó los informes parciales de supervisión de los contratos de mantenimiento de infraestructura y equipos verificados de manera trimestral, a través de los cuales se observó el cumplimiento de las obligaciones generales y específicas.</p> <p>Segunda Línea de Defensa: La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó acompañamiento sobre el adecuado diseño de los controles para la mitigación del riesgo identificado. Igualmente, se observó el monitoreo al reporte trimestral registrado en el Sistema Integrado de Gestión-SIG, de acuerdo a las fechas establecidas en la Circular 10 del 4 de marzo de 2022.</p> <p>Tercera Línea de Defensa: Se desarrollaron las actividades asociadas al control, a través de la</p>
ACTIVIDAD RELACIONADA			
IMPACTO	Económico y Reputacional		
CAUSA INMEDIATA	Deterioro de la infraestructura física de las instalaciones del Ministerio		
CAUSA RAÍZ	Incumplimiento en la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo del MEN.		
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	PROBABILIDAD	MEDIA (60%)	
	IMPACTO	MENOR (40%)	
	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	Zona de Riesgo MODERADA	
	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO	NATURALEZA DEL CONTROL	Detectivo Preventivo	
	DEPENDENCIA	Subdirección de Gestión Administrativa	
	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	<p>✓ El profesional de servicios administrativos verifica el cumplimiento de las actividades mensuales establecidas en el Plan de Mantenimiento, a través de la revisión de las obligaciones contempladas en los contratos relacionados con el mantenimiento de la infraestructura y equipos, y realiza informe mensual con el registro de las</p>	



RIESGO IDENTIFICADO			OBSERVACIONES OCI
		<p>actividades realizadas.</p> <p>✓ Los supervisores de los contratos de mantenimiento de la infraestructura verifican el cumplimiento de las obligaciones generales y específicas de los contratos asignados y elaboran informe parcial trimestral de supervisión que dé cuenta del cumplimiento.</p>	<p>verificación del cumplimiento de las actividades mensuales establecidas en el Plan de Mantenimiento de infraestructura y equipos.</p> <p>Los supervisores de los contratos de mantenimiento de infraestructura y equipos verificaron de manera trimestral, el cumplimiento de las obligaciones generales y específicas.</p>
	USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Pilar Cristina Moreno Sierra / Profesional Especializado	<p>En la validación realizada en el Aplicativo Sistema Integrado de Gestión se observó, que en la Valoración del Riesgo en el campo denominado como "EVIDENCIA" se diligenció con: Sin registro, No obstante, evaluando los controles diseñados estos si generan un registro que dan cuenta de las actividades realizadas.</p> <p>Durante el periodo de seguimiento no se reportó materialización del riesgo.</p> <p>Dado que se mantiene en un nivel de riesgo residual Moderado, no se contempló la implementación de un plan de manejo, lo anterior de acuerdo a los lineamientos establecidos.</p>
	TIPO	- Detectivo (15) - Preventivo (25)	
	IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
	DOCUMENTACIÓN	Documentado	
	FRECUENCIA	Continua	
	EVIDENCIA	Sin registro	
	VALOR ATRIBUTOS	30%, 40%	
RIESGO RESIDUAL	PROBABILIDAD	MEDIA (60%)	
	IMPACTO	MENOR (40%)	
	EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo MODERADA	
	OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIÓN DE MANEJO	CONTROL	NA	
	ACCIÓN	NA	
	REGISTRO	NA	
	RESPONSABLE	NA	
	INDICADOR	NA	

ACTIVOS DE INFORMACIÓN

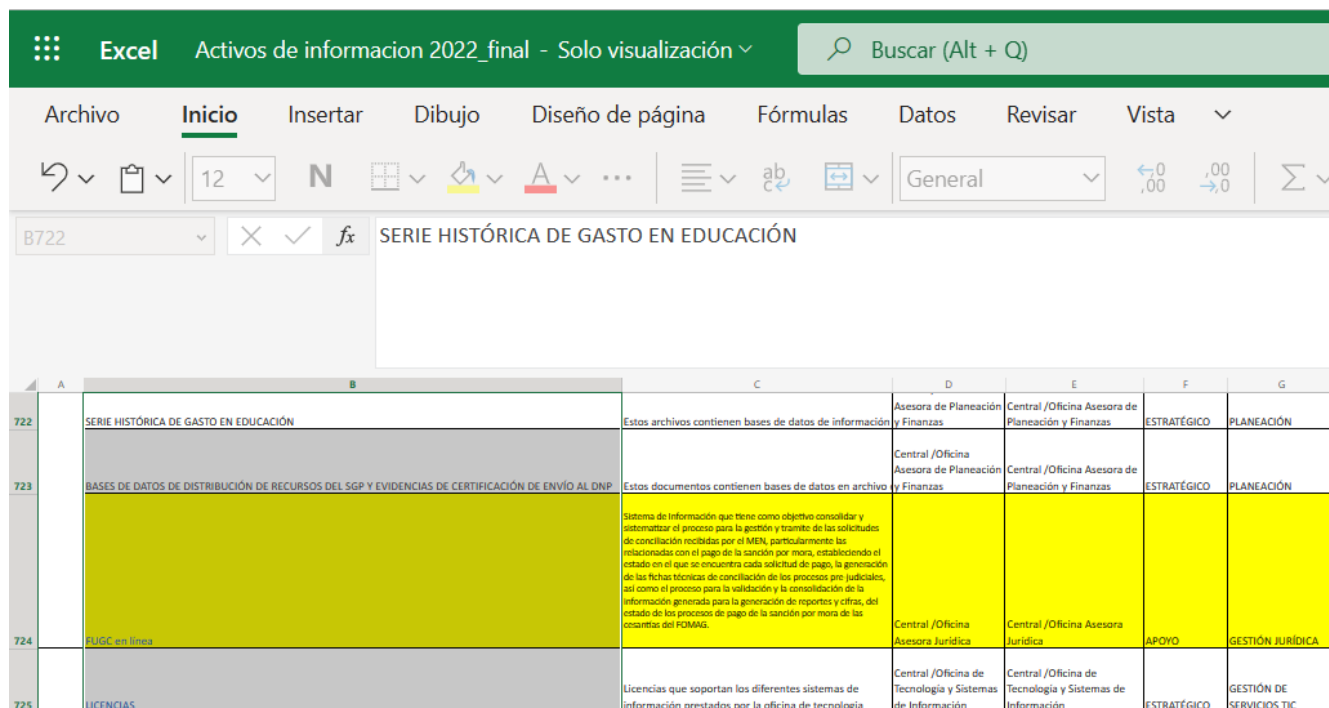
En la verificación realizada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se evidenció que el Proceso Gestión Administrativa en la vigencia 2022 cuenta con 44 activos de información identificados, los cuales están debidamente clasificados como Información pública, Información pública clasificada e información pública reservada, con un nivel de criticidad bajo, media y alto, respectivamente.

Se realizó validación del reporte generado en el aplicativo SIG, encontrando cuatro (4) activos bajo la propiedad de la Subdirección de Gestión Administrativa. Sin embargo, al detallar la descripción de estos se observa que no pertenecen a dicha dependencia.

Id	Activo de la información	Descripción del activo	Dependencia	Proceso	Tipo activo	Formato	Propietario
615	SERIE HISTÓRICA DE GASTO EN EDUCACIÓN	Estos archivos contienen bases de datos de información consolidada de la evolución histórica del gasto público y privado en educación, por fuente, los cuales son reportados a UNESCO Y OCDE	Central /Subdirección de Gestión Administrativa	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Información	-Hojas de cálculo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
616	BASES DE DATOS DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS DEL SGP Y EVIDENCIAS DE CERTIFICACIÓN DE ENVÍO AL DNP	Estos documentos contienen bases de datos en archivo excel de la distribución de las bolsas del SGP a nivel de ETC y/o Institución Educativa, y las evidencias de la certificación de dicha información ante el DNP.	Central /Subdirección de Gestión Administrativa	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Información	-Documento de texto / Hoja de cálculo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
617	FUGG en línea	Sistema de Información que tiene como objetivo consolidar y sistematizar el proceso para la gestión y tramite de las solicitudes de conciliación recibidas por el MEN, particularmente las relacionadas con el pago de la sanción por mora, estableciendo el estado en el que se encuentra cada solicitud de pago, la generación de las fichas técnicas de conciliación de los procesos pre-judiciales, así como el proceso para la validación y la consolidación de la información generada para la generación de reportes y cifras, del estado de los procesos de pago de la sanción por mora de las	Central /Subdirección de Gestión Administrativa	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Información	-Sistema de Información	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
618	LICENCIAS	Licencias que soportan los diferentes sistemas de información prestados por la oficina de tecnología	Central /Subdirección de Gestión Administrativa	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Software	-N/A	GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Fuente: Aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG)-Modulo SGSI

Por lo tanto, para corroborar se revisó la información suministrada por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información en cuanto a “Activos de Información Vigencia 2022”, donde se evidenciaron diferencias reportadas en referencia al propietario del activo:



	A	B	C	D	E	F	G
722	SERIE HISTÓRICA DE GASTO EN EDUCACIÓN		Estos archivos contienen bases de datos de información	Asesora de Planeación y Finanzas	Central /Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	ESTRATÉGICO	PLANEACIÓN
723	BASES DE DATOS DE DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS DEL SGP Y EVIDENCIAS DE CERTIFICACIÓN DE ENVÍO AL DNP		Estos documentos contienen bases de datos en archivo	Central /Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	Central /Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	ESTRATÉGICO	PLANEACIÓN
724	PLUG en línea		Sistema de Información que tiene como objetivo consolidar y sistematizar el proceso para la gestión y trámite de las solicitudes de conciliación recibidas por el MEN, particularmente las relacionadas con el pago de la sanción por mora, estableciendo el estado en el que se encuentra cada solicitud de pago, la generación de las fichas técnicas de conciliación de los procesos pre judiciales, así como el proceso para la validación y la consolidación de la información generada para la generación de reportes y cifras, del estado de los procesos de pago de la sanción por mora de las cesantías del FOMAG.	Central /Oficina Asesora Jurídica	Central /Oficina Asesora Jurídica	APOYO	GESTIÓN JURÍDICA
725	LICENCIAS		Licencias que soportan los diferentes sistemas de información prestados por la oficina de tecnología	Central /Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Central /Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

Fuente: Oficina de Tecnología y Sistemas de Información-Activos de Información 2022

Durante la vigencia 2022 se han ido actualizando los activos de información con apoyo y acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información y los enlaces de cada dependencia, siendo publicados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) Modulo “SGSI”, no obstante, lo anterior se sugiere validar el registro que se encuentra publicado en el sistema y realizar los ajustes pertinentes en cuanto a los activos y sus propietarios.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Al revisar el avance de las metas del proceso en el Plan de Acción Institucional, se evidenció el siguiente comportamiento:

Indicador	Avance corte a agosto 2022	Observaciones Control Interno
<p>419- Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento preventivo de los bienes inmuebles</p> <p>Medio de Verificación: Informe seguimiento plan de mantenimiento</p> <p>Meta para la vigencia 2022: 94%</p>	<p>Se observa un avance 69,9%.</p> <p>El indicador no tiene hitos formulados.</p>	<p>Se observaron los informes de seguimiento al plan de mantenimiento preventivo donde se indican las actividades definidas para cada periodo.</p> <p>Se han realizado 69 actividades de 71 programadas hasta el mes de agosto (de un total anual de</p>



Indicador	Avance corte a agosto 2022	Observaciones Control Interno
<p>Fórmula de cálculo: Actividades ejecutadas del Plan de Mantenimiento de Infraestructura/ Actividades definidas en el Plan de Mantenimiento de infraestructura</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>		<p>105) para un avance del 65,71% y un 69,9% respecto a la meta.</p> <p>Se recomienda que en el informe como medio de verificación se indique la fecha programada y la fecha en que se realizó.</p> <p>El avance a agosto se encuentra dentro de la meta proyectada, se recomienda continuar con las acciones correspondientes para cumplir con la meta establecida.</p>
<p>422- Porcentaje de Mesas de ayuda administrativas atendidas en los tiempos establecidos</p> <p>Medio de Verificación: Informe seguimiento mesas de ayuda</p> <p>Meta para la vigencia 2022: 98%</p> <p>Fórmula de cálculo: Mesa de ayuda administrativas atendidas en los tiempos establecidos / Total de mesas de ayuda administrativas recibidas</p> <p>Nota: Incluye control ingreso y salida de bienes, mantenimiento y arreglos, registro movimientos en el inventario, solicitud de vehículos oficiales, suministros y operación servicios generales.</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>	<p>Se observa un avance 101,9%.</p> <p>El indicador no tiene hitos formulados.</p>	<p>Se observaron los informes de seguimiento a mesas de ayuda donde se indican por categoría la cantidad y oportunidad de atención.</p> <p>Se evidenciaron los siguientes porcentajes de avance: Para los meses de enero 100%, febrero 100%, marzo 99,51%, abril 99,73%, mayo 99,41%, junio 100%, julio 99,69%, agosto 99,86%</p> <p>El avance a agosto se encuentra dentro de la meta proyectada, se recomienda junto con la Oficina Asesora de Planeación validar el porcentaje de avance dado que sobrepasa el 100%.</p>

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y EQUIPOS AD-PR-05 V.02

En la revisión realizada se observó que las solicitudes de mantenimiento correctivo se realizan mediante el aplicativo de mesa de ayuda de la Subdirección de Gestión Administrativa, las cuales se registran en el Formato Base de datos para el control de mesas de ayuda AD-FT-43 V.01.

En el formato se observan registrados 353 solicitudes a 31 de agosto de 2022 correspondientes a los mantenimientos correctivos. Se evidenció que 8 solicitudes tienen la fecha de vencimiento anterior a la fecha de solicitud, lo cual genera incertidumbre en la claridad de los datos reportados, como se muestra a continuación:

NO.	NO. SOLICITUD	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN
11	ADM-2022-00301	26/01/2022	03/01/2022	31/01/2022
21	ADM-2022-00372	31/01/2022	08/01/2022	31/01/2022
242	ADM-2022-03146	13/06/2022	17/02/2022	15/06/2022
243	ADM-2022-03150	13/06/2022	17/02/2022	14/06/2022
313	ADM-2022-04171	02/08/2022	09/02/2022	02/08/2022
314	ADM-2022-04172	02/08/2022	08/02/2022	03/08/2022
315	ADM-2022-04194	03/08/2022	09/02/2022	04/08/2022
316	ADM-2022-04207	03/08/2022	10/02/2022	05/08/2022

Fuente: AD-FT-43 V.01 Formato Base de datos para el control de mesas de ayuda 2022

En el Capítulo 1, como punto de verificación en la actividad 2 “**Recibir, Analizar y Registrar la Solicitud de Mesa de Ayuda**” se identifica si el mantenimiento es de menor magnitud, actividad a cargo del Auxiliar y líder de mantenimiento. Sin embargo, no queda registrado en el formato AD-FT-43 o soporte de la mesa de ayuda, el cual es evidencia de dicha actividad.

Así mismo, al establecer el punto de verificación continúa en la actividad 5, si es negativo o si es afirmativo continúa en la actividad 4, observando que no se da continuidad en ningún momento a la actividad 3 que corresponde a “**Evaluar la Viabilidad de la Solicitud de Mesa de Ayuda**”

De las solicitudes registradas en el AD-FT- 43 V.01 Formato Base de datos para el control de mesas de ayuda 2022, se seleccionó una muestra en la cual se verificaron los correspondientes soportes:



NO. SOLICITUD	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN
ADM-2022-01152	01/03/2022	07/03/2022	01/03/2022
ADM-2022-01439	08/03/2022	14/03/2022	10/03/2022
ADM-2022-01864	28/03/2022	01/04/2022	30/03/2022
ADM-2022-03150	13/06/2022	17/02/2022	14/06/2022
ADM-2022-03185	14/06/2022	21/06/2022	17/06/2022
ADM-2022-04153	01/08/2022	05/08/2022	04/08/2022
ADM-2022-04441	12/08/2022	23/08/2022	16/08/2022

Fuente: AD-FT-43 V.01 Formato Base de datos para el control de mesas de ayuda 2022

De la muestra verificada, se constata que los soportes de las solicitudes están de acuerdo con lo relacionado en el formato AD-FT-43 y se encuentran firmados con su respectiva fecha.

En la actividad 5 indica "Solicitar la firma y evaluación del servicio", de la muestra seleccionada, en las mesas de ayuda ADM-2022-03185, ADM-2022-03150 y ADM-2022-04441 no se observa la evaluación del servicio. De igual forma, no se observa un análisis de dicha evaluación.

Respecto al Capítulo 2 "Gestión de Mantenimientos Preventivos" se observó el Formato Plan de mantenimiento preventivo AD-FT-34 donde se aprobaron 19 actividades, su cronograma y el responsable.

De las actividades del plan de mantenimiento se verificó una muestra, en la cual se observó lo siguiente:

1. En el mantenimiento programado para el Equipo de pesaje, se observa el certificado de calibración del 28 de abril de 2022 y se encuentra registrado en el formato AD-FT-32 V.02 Hoja de vida de equipo.
2. En cuanto al mantenimiento preventivo de equipos contra incendios, se observó en el informe que dicho mantenimiento se realizó en el mes de mayo de 2022.
3. El mantenimiento a las plantas eléctricas se llevó a cabo el 11 de febrero de 2022, en la hoja de vida se encuentran registradas las recomendaciones por parte de la entidad que lo realizó. Sin embargo, no se observan que se tomaran acciones para lo encontrado.
4. El mantenimiento del aire acondicionado se realizó el 31 de agosto de 2022 y se encuentra registrado en el formato AD-FT-32 V.02 Hoja de vida de equipo.

De acuerdo con la muestra verificada, se constató que los mantenimientos preventivos se realizaron en las fechas programadas, contienen los respectivos soportes y se encuentran registrados en el formato AD-FT-32 V.02 Hoja de vida de equipo.

Para los mantenimientos preventivos de los edificios, se registran las actividades realizadas en el formato AD-FT-33 V.02 Bitácora de seguimiento a las actividades de mantenimiento, dado que no se maneja hoja de vida. Sin embargo, en la validación del registro, no se observa identificación de cuales son preventivas y cuales son correctivas.

Al verificar el Formato Base de datos para el control de mesas de ayuda AD-FT-43 V.01 se registran solicitudes correspondientes a goteras (ADM-2022-03024 y ADM-2022-04525). Sin embargo, en el formato AD-FT-33 V.02 Bitácora de Seguimiento a las Actividades de Mantenimiento, no se evidencian actividades correctivas ni preventivas al respecto y en el plan de mantenimiento se encuentra contemplado realizarlo tanto del interior como del exterior del Edificio.

Respecto a los mantenimientos correctivos de los ascensores, se observa la solicitud al contratista de la cotización de las actividades del correctivo a realizar, los soportes de mantenimiento, el registro en la hoja de vida y se encuentran acordes a lo establecido en el procedimiento.

COMPONENTE TECNOLÓGICO

La Subdirección de Gestión Administrativa cuenta con una carpeta compartida en el equipo del auxiliar de mantenimiento, donde se encuentran los formatos y soportes de los mantenimientos realizados. Así mismo, se dispone de un espacio en SharePoint que se maneja paralelo a la carpeta compartida. No obstante, de acuerdo con los lineamientos realizados por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información con el fin de mitigar riesgos que pueden afectar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Ministerio de Educación, las carpetas compartidas por red deben ser migradas a la herramienta SharePoint.

Por otro lado, se indagó sobre las mejoras para el aplicativo de mesa de ayuda de administrativa, donde se encontró que partir de la vigencia 2021, se solicitó a la Oficina de Tecnología y Sistemas de información apoyo en la actualización y mantenimiento tecnológico del aplicativo, el cual se realizó a través del Contrato No. CO1.PCCNTR.2415834 DE 2021 “SOPORTE, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DEL LICENCIAMIENTO CA, ASÍ COMO ADQUISICIÓN DE NUEVAS LICENCIAS CA REQUERIDAS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL”.

De acuerdo con el cronograma la fecha inicial era 3 de mayo de 2021 y se contaría con las nuevas implementaciones en el aplicativo de mesa de ayuda administrativa el 17 de agosto de 2021. Sin embargo, dada la complejidad identificada en los levantamientos y requerimientos hasta el momento no se ha superado la fase de implementación de las mejoras requeridas.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

Dentro de las verificaciones realizadas en la auditoría, se evidenciaron las siguientes acciones de seguimiento y autoevaluación del proceso “Gestión Administrativa”:

1. Trimestralmente se realizan mesas técnicas ambientales con el fin de socializar los resultados del Sistema de Gestión Ambiental. En el primer trimestre se realizó el 26 de abril de 2022 y el segundo trimestre 15 de julio de 2022.
2. Mensualmente se realiza seguimiento a los indicadores y trimestralmente al plan de austeridad.
3. Como fuente de autoevaluación se creó el plan de mejoramiento institucional No. 1069 donde se formularon acciones para reforzar el despliegue del desempeño del Sistema de Gestión Ambiental que inició en agosto de 2021 y finalizó en el mes de marzo de 2022 y el No.1227 que se identificó para el Sistema de Gestión y Control de Comisiones.
4. Se envían correos a los líderes con las actividades pendientes como parte del seguimiento y control, no obstante, no se evidencian reuniones periódicas con el jefe y líder de cada grupo.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el proceso de Gestión Administrativa no aplica el componente de participación ciudadana.

RESUMEN EJECUTIVO

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>En el Capítulo 1, como punto de verificación en la actividad 2 “RECIBIR, ANALIZAR Y REGISTRAR LA SOLICITUD DE MESA DE AYUDA” identifican si el mantenimiento es de menor magnitud, actividad a cargo del Auxiliar y líder de mantenimiento. Sin embargo, no queda registrado en el formato AD-FT-43 o soporte de la mesa de ayuda que son las evidencias de dicha actividad.</p>	<p>Documentar el punto de control en el AD-FT-43 Formato Base de datos para el control de mesas de ayuda y/o soporte.</p>
<p>En la actividad 5 indica “Solicitar la firma y evaluación del servicio”, de la muestra seleccionada, las mesas de ayuda ADM-2022-03185, ADM-2022-03150 y ADM-2022-04441 no se observa la evaluación del servicio. Así mismo, no se observa un análisis de dicha evaluación.</p>	<p>Al momento de finalizar la mesa de ayuda, verificar que se haya realizado la evaluación del servicio y realizar un análisis de los resultados con el fin de efectuar las acciones pertinentes si se requiere.</p>
<p>De acuerdo con la muestra verificada del plan de mantenimiento se constata que los mantenimientos preventivos se realizaron en las fechas programadas, tienen sus respectivos</p>	<p>Continuar con las actividades planeadas en el plan de mantenimiento para dar cumplimiento al mismo.</p>



CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
soportes y se encuentran registrados en el formato AD-FT-32 Hoja de vida de equipo.	
Para los mantenimientos preventivos de los edificios, se registran las actividades realizadas en el formato AD-FT-33 Bitácora de Seguimiento a las Actividades de Mantenimiento, dado que no se maneja hoja de vida. Sin embargo, en este no se identifica cuales son preventivas y cuales son correctivas.	Incluir los datos para identificar los mantenimientos preventivos y correctivos en la Bitácora de Seguimiento a las Actividades de Mantenimiento.
En la validación realizada en el Aplicativo Sistema Integrado de Gestión se observó, que en la Valoración del Riesgo en el campo denominado como “EVIDENCIA” se diligenció con: Sin registro, no obstante, evaluando los controles diseñados para el riesgo, estos si generan un registro que dan cuenta de las actividades realizadas.	Revisar la valoración del riesgo y el diseño de controles para identificar los casos en que en el campo “EVIDENCIA” el proceso si cuenta con registro que de cuenta de la ejecución del control.
Se realizó validación del reporte generado en el aplicativo SIG, encontrando cuatro (4) activos bajo la propiedad de la Subdirección de Gestión Administrativa. Sin embargo, al detallar la descripción de estos se observa que no pertenecen a dicha dependencia.	Con apoyo y acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información, se sugiere validar el registro que se encuentra publicado en el sistema y realizar los ajustes pertinentes en cuanto a los activos y sus propietarios.
La Subdirección de Gestión Administrativa, cuenta con una carpeta compartida donde se alojan los formatos, registros y soportes de los mantenimientos realizados.	De acuerdo con los lineamientos realizados por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información se sugiere que con el fin de mitigar riesgos que pueden afectar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Ministerio de Educación, las carpetas compartidas por red deben ser migradas a la herramienta SharePoint.
Sobre las mejoras para el aplicativo de mesa de ayuda de administrativa, se encontró que partir de la vigencia 2021, se solicitó a la Oficina de Tecnología y Sistemas de información apoyo en la actualización y mantenimiento tecnológico del aplicativo, lo cual se realizó a través del Contrato No. CO1.PCCNTR.2415834 DE 2021 “SOPORTE, MANTENIMIENTO,	Validar junto con la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información el estado en que se encuentra la implementación de mejora para el aplicativo de mesa de ayuda y adelantar las acciones pertinentes para su salida a producción.



CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>ACTUALIZACIÓN DEL LICENCIAMIENTO CA, ASÍ COMO ADQUISICIÓN DE NUEVAS LICENCIAS CA REQUERIDAS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL”.</p> <p>De acuerdo con el cronograma la fecha inicial era 3 de mayo de 2021 y se contaría con las nuevas implementaciones en el aplicativo de mesa de ayuda administrativa el 17 de agosto de 2021. Sin embargo, dada la complejidad identificada en los levantamientos y requerimientos hasta el momento no se ha superado la fase de implementación de las mejoras requeridas.</p>	

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		No se determinaron para la presente auditoria.	

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
			No aplica	

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:

MÓNICA GONZÁLEZ MORENO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:

MARÍA HELENA ORDÓÑEZ BURBANO