

		INFORME DE AUDITORÍAS				Código: EAD-FT-07 Versión: 05 Rige a partir de su publicación en el SIG					
INFORME DE AUDITORÍA											
Proceso:				UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – TRAMITE DE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS EN EDUCACIÓN SUPERIOR							
Numero de Auditoria:				2022-AEF-01							
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	15	Mes	06	Año	2022	Día	27	Mes	09	Año	2022
LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Dra. DORA INES OJEDA RONCANCIO											
EQUIPO AUDITOR: LIDER: Gustavo Ortegón AUDITORA: Nidia Lopez Ospina											
OBJETIVO DE AUDITORÍA: Realizar revisión del cumplimiento al trámite Legalización de Documentos de Instituciones de educación superior registradas por el ciudadano, de manera oportuna y pertinente.											
ALCANCE DE AUDITORÍA: Comprende la revisión del cumplimiento de las legalizaciones que ejecuta el Ministerio de Educación Nacional de Colombia a los documentos emitidos por instituciones de educación superior colombianas en el nivel Técnico, Tecnólogo, Profesional, Especializaciones, Maestrías y/o Doctorados, que se encuentren registrados en el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior) para que tengan efectos en el exterior.											
CRITERIOS DE AUDITORÍA: 1) Procedimiento - LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS EN EDUCACIÓN SUPERIOR Código: IP-PR-11 Versión: 04 2) Decreto 5012 de 2009 3) Manual de usuario para el ciudadano del sistema de legalización de documentos de educación superior 4) Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas VERSIÓN 5											

RESUMEN GENERAL											
FORTALEZAS											
1. Establecimiento del proceso de Servicio al Ciudadano como un proceso misional transversal a toda la organización, con el propósito de brindar atención a las partes interesadas; se estableció una política de servicio al ciudadano la cual se encuentra firmada por la Ministra de Educación. Se observa que a través de la Caracterización del proceso SC-CA-05 _V5: se da alcance a los lineamientos para el servicio al ciudadano, continua con la gestión de PQRS, atención de canales, aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios, análisis de las estadísticas y tendencias de los resultados de las encuestas y finaliza con el ajuste a los lineamientos establecidos.											
2. Para la gestión del servicio al ciudadano se han establecido los Procedimientos documentados que aseguran la gestión del conocimiento y la pertinencia de las actividades necesarias, entre los cuales se encuentra el procedimiento IP-PR-11 LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS EN EDUCACIÓN SUPERIOR, a través del cual se ha logrado establecer los lineamientos y controles pertinentes para tramitar de manera oportuna											

la legalización de documentos de instituciones de educación superior registradas por el ciudadano. Asegurando el cumplimiento de lo requerido en el artículo 34 del Decreto 5012 de 2020, en el que se establece que es función del Ministerio de Educación Nacional legalizar títulos y documentos.

3. El Ministerio de Educación cuenta con una plataforma tecnológica denominada Sistema de Legalizaciones, la cual permite que las solicitudes y gestión de trámites de legalización se realice de manera virtual y oportuna, así mismo se encuentra vinculada con la cancillería para garantizar la veracidad de la información y evitar la presentación de fraudes en estos procesos por parte de la ciudadanía.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

La evaluación de los riesgos se ha determinado teniendo en cuenta el contexto de la organización a través de metodologías combinadas, DOFA, PESTEL, procedimiento para la administración de riesgo PM-PR-11, así como la aplicación de la Guía para la Administración de Riesgos PM-GU-01. Se evidencian las matrices de gestión de riesgos por procesos, con sus respectivos controles y mecanismos para el seguimiento de los planes de acción y planes de manejo para los riesgos que se consideren no tolerables (catastróficos) después de su segunda valoración.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

Se realizan reuniones de seguimiento con sus operadores, para el cumplimiento de los niveles de servicios, se garantiza la verificación de los resultados de la satisfacción de los ciudadanos y de las partes interesadas, así como el análisis de los indicadores de desempeño del proceso, actividades de seguimiento a mapas de riesgo y aseguramiento de las actividades de monitoreo de planes y metas institucionales con seguimiento mensual.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN:

Desde la perspectiva del ciclo PHVA se han garantizado las actividades de auditorías internas, revisión por la dirección y evaluación de los indicadores de desempeño. Las auditorías internas son realizadas por entes externos garantizando su independencia con los procesos evaluado.

El sistema de legalizaciones envía automáticamente un correo informándole al ciudadano el estado en el que se encuentra cada solicitud; invitándole a que ingrese al Sistema de Legalizaciones para que conozca el detalle del resultado del trámite y le solicita que conteste una encuesta de satisfacción sobre el trámite realizado. El grupo de Atención al Ciudadano consolida los resultados de estas encuestas, analiza la información y genera el informe respectivo con el de los demás canales de atención al ciudadano.

PARTICIPACION CIUDADANA:

La Entidad ha establecido los mecanismos adecuados para lograr la participación ciudadana, se cuenta con diferentes canales de comunicación disponibles para toda la ciudadanía y grupos de valor identificados por el Ministerio de Educación Nacional.

CONCLUSIONES

La Entidad cuenta con un proceso sólido para los servicios de Atención al Ciudadano, se ha garantizado la disponibilidad de plataformas tecnológicas y canales de comunicación que le permiten al ciudadano realizar sus consultas relacionadas con los trámites ante el MEN.

El MEN ha garantizado que se preste de manera ágil y oportuna el servicio de legalización de documentos de instituciones de educación superior, establecimiento una plataforma tecnológica para tal fin en la que realiza la verificación de la legalidad de la IES. Así mismo, ha garantizado la implementación de los respectivos controles para verificar si la información de los programas, los certificados o constancia de notas y la documentación adicional suministrada por la IES registrada por el ciudadano son verídicas.

Durante el proceso de auditoría y trazabilidad de las muestras tomadas referente al cumplimiento del procedimiento de IP-PR-11 LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS EN EDUCACIÓN SUPERIOR, no se detectaron desviaciones ni oportunidades de mejora para este trámite.

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		
			No se presentaron para la muestra evaluada	No se presentaron para la muestra evaluada

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: GUSTAVO ORTEGÓN MOLANO - **AUDITORA:** NIDIA LÓPEZ

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: MARÍA HELENA ORDÓÑEZ BURBANO