



**INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD 2019**  
**Oficina de Planeación y Gestión Internacional**

**OBJETIVO DEL INFORME**

Presentar el resultado de las auditorias internas de calidad, realizadas del 20 de Agosto al 29 de Octubre de 2019, a los procesos *ESTRATÉGICOS, MISIONALES, APOYO, EVALUACIÓN Y CONTROL, ESPECIAL*.

El objetivo de la auditoria fue Verificar el grado de suficiencia del Sistema de Gestión del Ministerio de Minas y Energía, con respecto a los criterios de auditoria, los cuales fueron: La norma ISO 9001: 2015, documentación del sistema de gestión y la normatividad vigente.

**EQUIPO AUDITOR**

El Equipo auditor del 2019 estuvo conformado por 14 funcionarios, formados como auditores internos de calidad; La entidad les brindó capacitación los días 10, 17 y 24 de julio de 2019 y actualizaron sus conocimientos en las normas NTC ISO 9001:2015, MIPG II y la GTC ISO 19011:2018.

Se contó con un equipo líder de auditoria, conformado por tres profesionales, Anhella Castillo, Roberto Leal y Doris Mahecha.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Auditorias Internas de Calidad y la Norma NTC - ISO 19011, numeral 7.2. que establecen los conocimientos, habilidades y atributos personales de los auditores, se relaciona a continuación los Auditores Internos de Calidad del Ministerio de Minas y Energía, vigencia 2019:

- Maria del Pilar Castañeda, Dirección de Hidrocarburos
- Bertha Adriana Cubillos, Oficina Asesora Jurídica
- Roberto Leal, Grupo Jurisdicción Coactiva
- Armando Calderón, Oficina de Control Interno
- Yolanda Patiño, Oficina Asesora Jurídica
- Gladys Yolanda Ramos, Oficina de Planeación y Gestión Internacional
- Luzmila González, Grupo Financiero
- Dioselina Romero, Grupo TIC
- Tarcila I. Martinez, Oficina de Control Interno
- Rafael Antonio Caro, Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano
- Anhella Castillo; Dirección Minería Empresarial
- Blanca H. Carreño, Oficina de Planeación y Gestión Internacional
- Guiomar Salgado, Viceministerio de Energía
- Doris Mahecha Barrios, Oficina de Planeación y Gestión Internacional

**CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS**

Se realizaron auditorias a 9 de los 16 procesos del Ministerio, de todos los niveles: *Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Evaluación y Control y los Especiales* en las diferentes temáticas. Se conformaron tres grupos de auditorias en fechas diferentes.

**Programación de Auditorias**

No.	Proceso	Temática	Auditado	Auditores	Fecha Auditoria
-----	---------	----------	----------	-----------	-----------------



1	Auditoria y evaluación	Auditoria Interna de Gestión Independiente	Oficina de Control Interno	Roberto Leal y Luzmila González	2019-10-01 - 2019-10-25
2	Control interno disciplinario	Control Interno Disciplinario	Control Interno Disciplinario	Yolanda Patiño y Blanca Carreño	2019-09-02 - 2019-09-30
3	Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial	Asuntos Ambientales y Sociales	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	Armando Calderón y Tarcila Martínez	2019-08- 20 - 2019-08-30
4	Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial	Energía Eléctrica	Dirección de Energía Eléctrica	Maria del Pilar Castañeda y Anhella Castillo	2019-09-02 - 2019-09-30
5	Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial	Formalización Minera	Dirección de Formalización Minera	Rafael A. Caro y Tarcila Martínez	2019-10-01 - 2019-10-25
6	Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales	Energía Eléctrica	Dirección de Energía Eléctrica	Maria del Pilar Castañeda y Anhella Castillo	2019-09-02 - 2019-09-30
7	Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales	Formalización Minera	Dirección de Formalización Minera	Rafael A. Caro y Tarcila Martínez	2019-10-01 - 2019-10-25
	Gestión financiera	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Adriana Cubillos y Blanca Carreño	2019-09-02 - 2019-09-30



8					
9	Gestión internacional	Gestión Internacional	Oficina de Planeación y Gestión Internacional	Roberto Leal y Luzmila González	2019-09-03 - 2019-09-03
10	Gestión jurídica	Coactivos	Grupo de Gestión Contractual	Gladys Yolanda Ramos y Guiomar Salgado	2019-09-02 - 2019-09-30
11	Gestión jurídica	Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	Roberto Leal y Luzmila González	2019-09-02 - 2019-09-30
12	Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial	Energía Eléctrica	Dirección de Energía Eléctrica	Maria del Pilar Castañeda y Anhella Castillo	2019-09-02 - 2019-09-30
13	Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial	Formalización Minera	Dirección de Formalización Minera	Rafael A. Caro y Tarcila Martínez	2019-10-01 - 2019-10-25
14	Servicio al ciudadano	Asuntos Legislativos	Grupo de Asuntos Legislativos	Doris Mahecha y Dioselina Romero	2019-08- 20- 2019-08-30

Por temas de carga laboral y agenda de los directores, se debieron reprogramar dos auditorías: i) Los procesos de Formulación, Ejecución y Seguimiento de Formalización Minera, realizada el 28 de octubre; y la ii) Auditoría Interna de Gestión Independiente, de la Oficina de Control Interno, ejecutada el día 29 de octubre.

#### HALLAZGOS ENCONTRADOS

Como resultado de las auditorías internas de calidad y dando cumplimiento al numeral 9.2. de la norma ISO 9001:2015, se



encontraron catorce (14) no conformidades y dieciocho (18) observaciones en los nueve procesos auditados, de los cuales se mencionan algunos, que representan incumplimientos de requisitos en los siguientes numerales:

Numeral 10.2.1. relacionadas con las acciones que se deben tomar para corregir y controlar las no conformidades y las acciones correctivas; eliminar las causas para que no vuelvan a ocurrir y revisar la eficacia de las acciones tomadas.

Se evidenció en el proceso de Gestión Jurídica, que en el aplicativo de correspondencia, faltan una gran cantidad de imágenes de documentos que pertenecen a este proceso y que las acciones de mejora implementadas no han sido eficaces por cuanto continúa presentándose el mismo hecho, desde los años 2012 a la fecha.

Numeral 5.1.2. en el cual se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Se evidencia dentro de los requisitos de la matriz de calidad del proceso de seguimiento, el producto *Resolución* en la que se distribuyen recursos para pagos por menores tarifas del Sector Eléctrico y que corresponde realmente al proceso de ejecución de políticas, incumpliendo con el literal a del numeral 5.1.2 en el cual se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

No se evidencia en el mapa de riesgos para el procedimiento FOES un riesgo asociado al mismo, lo que ocasiona un incumplimiento al literal b, de este numeral.

Numeral 6.1.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades: En la Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales se detectaron varios procedimientos a los cuales no se les han identificado los riesgos y por lo tanto no se está controlando el proceso.

Numeral 7.5.3.1. Control de la información documentada:

En el Normograma, se evidencia la desactualización de algunas normas, así como los enlaces que no están disponibles en la red, lo que causa confusión en el ciudadano.

Numeral 8.5.1. Se evidencia que a la fecha en el P8 se encuentran sin cerrar 143 comunicaciones de Camilo Andrés Avella y 73 de Carlos Eduardo Martínez y 1 de Stella Jáuregui los dos últimos no laboran en la Dirección hace más de un año, lo cual origina el incumplimiento relacionado con la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios, pues no se atienden oportunamente las comunicaciones recibidas.

Numeral 8.7.1. Control de Salidas no conformes: Se evidenció que la certificación de publicación de un proyecto de acto administrativo (por el cual se adiciona el decreto único reglamentario No. 1073 del 2015, respecto a los requisitos diferenciales para el otorgamiento de contratos de concesión a mineros de pequeña escala y beneficiarios de devolución de áreas), registra una imprecisión en su contenido, incumpliendo con el numeral mencionado.

Otros numerales se describen en el cuadro de No conformidades.

Se están formulando los planes de mejora para estas 14 No conformidades, para corregir la causa del hallazgo, enfocados también a evitar futuras no conformidades bajo el enfoque de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

Así mismo se registraron dieciocho (18) Observaciones, a las cuales también se les formula planes de mejora con el fin de corregir cualquier problema y evitar no conformidades futuras.



Proceso	No. Conformidades	Observaciones	Numerales
			ISO 9001:2015 vs Norma Anterior
Auditoria y evaluación	0	0	
Gestión jurídica	3	2	10.2.1 (8.5.3) 6.1.1 (5.4.2) 6.1.2 (5.4.2) 8.4.1 (7.4.1) 9.1.1. (8.1)
Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales	2	0	10.2.1 (8.5.3) 8.7.1 (8.3)
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial	3	6	4.4.1 (4.1) 5.1.2 (5.1) 6.1.1 (5.4.2) 7.5.3.1 ( 4.2.4) 8.5.5 (7.5.1) 9.1.3 (8.4)
Servicio al ciudadano	1	1	4.4.1 (4.1) 8.2.2 (7 .2.1)
Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial	3	4	5.1.2 (5.1) 7.5.2 (4.2.3) 8.2.2 (7 .2.1) 8.5.1 (7.5.1) 8.5.2 (7.5.3) 9.1.1. (8.1) 9.1.3 (8.4)
Control interno disciplinario	0	3	7.1.3 (6.3) 7.1.4 (6.4) 7.5.1 (4.2)
Gestión financiera	2	1	7.3 (6.2.2) 7.5.3.1 ( 4.2.4) 7.5.3.2 (4.2.4)
Gestión internacional	0	1	9.1.3 (8.4)
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	



DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS FORTALEZAS, OBSERVACIONES Y NO CONFORMIDADES, POR PROCESO

**Fortalezas**

Proceso	Descripción de Fortaleza
Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Energía Eléctrica	Plan Estratégico de la Dirección de Energía Eléctrica adicional al Plan de Acción de la Dirección.
Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	Se evidencia que toda la información correspondiente al procedimiento de Fijación de Capacidad Instalada de la PCH Los Molinos se encuentra identificada y organizada en la carpeta compartida de la Dirección.
Gestión jurídica - Jurídica	Se evidenció que el proceso creó un comité para evaluar los casos de éxito y fracaso el cual se reúne mensualmente y comparte con todos los abogados la experiencia que se tuvo, con el fin de aplicarla en casos similares y así mejorar continuamente las estrategias de defensa.
Gestión jurídica - Jurídica	Se evidenció que el proceso de Gestión Jurídica - Jurídica, viene trabajando en mejorar la caracterización del proceso, la actualización de 9 documentos de los cuales 4 están en elaboración, se han dado directrices en el Comité de Conciliación Judicial, se implementó el Modelo Optimo de Gestión - MOG, se vienen efectuando las mesas de Jurídicas para analizar casos de éxito y fracaso y la contratación de la firma LUPA JURIDICA para el seguimiento y control de los procesos.
Control interno disciplinario -	Están trabajando arduamente en implementar sistemas sectoriales y campañas de divulgación para crear conciencia en el buen comportamiento en el ejercicio de las funciones públicas.
Control interno disciplinario -	De conformidad con la respuesta a la pregunta anterior, el proceso cumple con los objetivos de calidad.
Control interno disciplinario -	Cumplen con el literal de la norma. Participación activa en capacitaciones.
Control interno disciplinario -	Cumplen con el literal de la norma.



Control interno disciplinario -	Cumple con el literal de la norma.
Gestión financiera -	De conformidad con la normatividad vigente el Grupo Financiero, consolidó la información referente al Anteproyecto de Presupuesto 2018, remitiéndolo junto con los anexos correspondientes al MHCP mediante correo electrónico del 28 de marzo de 2018, presentan la evidencia
Gestión financiera -	La acción de tratamiento es adecuada por cuanto se realiza seguimiento permanente a base de datos dispuesta en un Drive y se está ajustando el neón para ejercer mayor control.
Gestión financiera -	La acción de tratamiento es adecuada por cuanto se realiza seguimiento permanente a la ejecución presupuestal a través del grupo de presupuesto mediante comunicaciones y mesas de trabajo. Como evidencia presentan listas de asistentes a mesas de trabajo de fecha 15 de mayo y 11 de octubre de 2018 y memorando 2018019031 del 12 de marzo de 2018.
Servicio al ciudadano - Asuntos Legislativos	Se han mejorado los tiempos de respuesta a las solicitudes del Congreso, por Ley 5a.; socializan los temas con la Viceministra de Minas semanalmente; el coordinador participa en el Comité de Dirección donde se analizan los temas de Congreso; se han reducido los vistos buenos, en algunos casos de 11 a 4, para la firma de una respuesta; se tramitan las solicitudes por correo electrónico y se patinan personalmente para reducir tiempos de respuesta. Se hacen reuniones con los técnicos para aclarar los temas.

**No conformidades**

Proceso	Descripción de No conformidad
Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Energía Eléctrica	Se evidencia que el Plan de Mejora de Código 201700088 del 30-11-2017 de la OCI no se encuentra cerrado, incumpliendo con el numeral 10.2.1 de la Norma ISO 9001:2015 numeral 1 del literal a que reza: Tomar acciones para controlarla y corregirla.
Seguimiento, vigilancia y control a políticas,	Se evidencia dentro de los requisitos de la matriz de calidad del proceso de seguimiento el



planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	producto Resolución en la que se distribuyen recursos para pagos por menores tarifas del Sector Eléctrico y este procedimiento corresponde al proceso de ejecución, incumpliendo con el literal a del numeral 5.1.2 en el cual se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	El Procedimiento para la administración del Fondo de Solidaridad para subsidios y redistribución de ingresos del sector eléctrico - FSSRI, corresponde al proceso de Ejecución, de acuerdo con lo establecido en el método de la caracterización; sin embargo en la matriz de requisitos aparece en el proceso de seguimiento, incumpliendo con el literal c del numeral 7.5.2. respecto a la conveniencia y adecuación, en razón a que genera confusión e induce a error.
Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	Se evidencia que a la fecha en el P8 se encuentran sin cerrar 143 comunicaciones de Camilo Andrés Avella y 73 de Carlos Eduardo Martínez y 1 de Stella Jáuregui los dos últimos no laboran en la Dirección hace más de un año, incumpliendo con el literal c del numeral 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015 relacionada con la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios, pues no se atienden oportunamente las comunicaciones recibidas.
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	No se evidencia en el mapa de riesgos para el procedimiento FOES un riesgo asociado al mismo lo que ocasiona un incumplimiento al literal b, del numeral 5.1.2
Gestión jurídica - Jurídica	Se evidenció que en el proceso de Gestión Jurídica, subproceso jurídico, se contestan Derechos de Petición fuera de los términos establecidos por Ley y aunque no todos son Derechos de Petición ya que algunos, efectuado un filtro, se convierten en conceptos, se incumple con lo establecido en la Normatividad Legal y el numeral 4.4.1.f y 6.1.2.a de la norma ISO 9001:2015
Gestión jurídica - Jurídica	Solicitado un documento reciente, nos facilitaron el Oficio dirigido al DNP radicado 2019066839 del 4 de septiembre de 2019 elaborado por un contratista y firmado por el Jefe de la Oficina Jurídica donde se evidenció que no cumple con los requisitos de forma estipulados en la plantilla de Oficios que se encuentra en el SIGME, faltándole al final estipular quien lo elaboró, revisó y aprobó, ni tampoco la T.R.D., incumpliendo con el literal a del numeral 8.4.1 de la Norma ISO 9001:2015.
Gestión jurídica - Jurídica	Se evidenció en el proceso de Gestión Jurídica - Jurídica, que en el aplicativo de correspondencia P-8, faltan una gran cantidad de imágenes de documentos que pertenecen a este proceso y que las acciones de mejora implementadas no han sido eficaces por cuanto continúa presentándose el mismo hecho, desde los años 2012 a la fecha, incumpliendo con el numeral 10.2.1.d. de la Norma ISO 2009:2015.
Gestión financiera -	Revisado el normograma disponible en <a href="https://sigme.minminas.gov.co/SIGME/modulodocumental/ModuloXML/formatoframes.asp?Vista=1&amp;Nombre_Formato=&amp;verXml=1&amp;intTipoDoc=348&amp;modulo=DO&amp;IdDoc=5948&amp;">https://sigme.minminas.gov.co/SIGME/modulodocumental/ModuloXML/formatoframes.asp?Vista=1&amp;Nombre_Formato=&amp;verXml=1&amp;intTipoDoc=348&amp;modulo=DO&amp;IdDoc=5948&amp;</a> , se evidencia la desactualización de algunas normas, así como url que no están disponibles en la red, incumpliendo con el literal a del numeral 7.5.3.1 de la Norma ISO 9001:2015.
Gestión financiera -	Revisada la caracterización del proceso Gestión Financiera disponible en <a href="https://sigme.minminas.gov.co/SIGME/ModuloPKI/Entrust/DecryptBIN.asp?IDAnexo=97911&amp;IDDocumento=29870&amp;id_solicitud=">https://sigme.minminas.gov.co/SIGME/ModuloPKI/Entrust/DecryptBIN.asp?IDAnexo=97911&amp;IDDocumento=29870&amp;id_solicitud=</a> , se evidencia la desactualización puesto que no coincide lo señalado cu el método con la documentación del proceso dispuesta en el SIGME, así como url que no están disponibles en la red, incumpliendo con el literal c del numeral 7.5.3.2 de la Norma ISO 9001:2015.





Servicio al ciudadano - Asuntos Legislativos	Revisado el Normograma que se encuentra publicado en el SIGME, Módulo de Normograma, en el proceso de Servicio al Ciudadano, temática de Asuntos Legislativos, se evidencia que está desactualizado, ya que tienen publicadas normas ya derogadas como el Decreto 943 de 2014 de Control Interno y Ley 872 de 2003, incumpliendo con el literal a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable, del numeral 8.2.2. de la norma ISO 9001:2015
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Asuntos Ambientales y Sociales	Se evidencia que el Proceso de Ejecución a cargo de la Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales - OAAS, no cuenta con la determinación de riesgos inherentes a los Procedimientos: (1) Apoyar la Ejecución de las Políticas, Programas y Proyectos Sectoriales bajo parámetros ambientales y sociales, EP-P-22; (2) Implementación de la Agenda Interministerial Intersectorial en Asuntos Socioambientales del Sector Minero Energético, EP-P-39, (3) Coordinación del Grupo de Gestión Ambiental, EP-P-42, correspondiente a la vigencia 2019, que permita prevenir o reducir efectos no deseados. De conformidad con lo establecido en el Literal c) del Numeral 6.1.1 de la NTC ISO 9001:2015. Es pertinente anotar que la OAAS formuló dos riesgos inherentes al Proceso de Seguimiento, al cual no tiene procedimientos documentados vinculados, así: (1) Pérdida de memoria Institucional y de gestión generada por el personal contratista de la OAAS; y (2) Situaciones de orden público que dificulten la implementación de la estrategia de relacionamiento en el territorio. Respuesta OAAS: La OAAS manifiesta que no tiene riesgos identificados en el proceso macro de ejecución, teniendo en cuenta, que es una Oficina transversal que asesora en los temas sociales y Ambientales al despacho de la Ministra y a las Direcciones internas. Sin embargo, en el marco del desarrollo de la gestión al interior de la Oficina tiene identificado riesgos que podrían afectar el proceso interno, como se puede evidenciar en el mapa de riesgos de la entidad.
Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Formalización Minera	Durante la auditoria al proceso de Formulación a cargo de la Dirección de Formalización, se evidenció que la certificación de publicación de un proyecto de acto administrativo (por el cual se adiciona el decreto único reglamentario No. 1073 del 2015, respecto a los requisitos diferenciales para el otorgamiento de contratos de concesión a mineros de pequeña escala y beneficiarios de devolución de áreas), registra una imprecisión en su contenido, incumpliendo con lo establecido en el literal A, del numeral 8.7.1. de la NTC ISO 9001:2015.
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Formalización Minera	Durante la auditoria al proceso de Ejecución a cargo de la Dirección de Formalización Minera, se evidenció que no cuenta con el normograma actualizado en el aplicativo - SIGME, lo cual impide que cuente con información disponible idónea para su uso y cuando se necesita., incumpliendo con lo establecido en el literal A., del numeral 7.5.3.1 de la NTC ISO 9001:2015.

**Observaciones**

Proceso	Descripción de Observación
Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	Se selecciona del listado la empresa ENELAR para revisar los informes de seguimiento, la cual a la fecha no cuenta con la información de subsidios ni archivo documental, generando confusión e induciendo a posibles errores. Se evidencia correo electrónico del 27 de agosto de 2019 mediante el cual la Dirección informa que a 29 de noviembre actualizarán todos los documentos del SIGME.
Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	Garantizar que todas las imágenes de los documentos de la Dirección se encuentren en el p8



Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	No se evidencia un indicador asociado a este tema.
Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Eléctrica	La Dirección no cuenta con un indicador asociado con la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que este es un tema de la UPME, se hace necesario aclarar la competencia del Ministerio.
Gestión internacional -	Se verificó que el Plan de Acción tiene las fechas de cumplimiento para las acciones formuladas, las que vienen ejecutándose en tiempo, con excepción del que corresponde al Sistema de Información de seguimiento de la gestión internacional diseñado, la cual no podrá cumplirse en el tiempo estimado, de conformidad con lo evidenciado en los avances y lo mencionado por la funcionaria encargada de su implementación, por lo que la fecha de cumplimiento de esta acción debe ajustarse.
Gestión jurídica - Jurídica	Revisados los indicadores del Plan de Acción del Proceso de Gestión Jurídica -Jurídica, se encontró que el avance a 31 de julio de 2019 es bajo, especialmente en el indicador de implementar el Litigio de Alto Impacto en Minenergía, pudiendo generar incumplimientos en el desarrollo de la gestión.
Control interno disciplinario -	Se deja en el informe de auditoría observación para Secretaría General y el Grupo TIC""s para que procedan con el suministro de los equipos de cómputo que hacen falta, así como con las acciones tendientes a mejorar la señal de internet y habilitar algunas restricciones de navegación. Igualmente la observación queda para el proceso para que hagan las reiteraciones pertinentes a las mencionadas dependencias.
Control interno disciplinario -	Cumple con el literal de la norma. Sin embargo, se dejará la observación para que la Coordinación de Servicios Administrativos de la Subdirección Administrativa y Financiera tome los correctivos del caso con el personal de servicios generales.
Control interno disciplinario -	Es necesario que se actualice el procedimiento en el Sigme en el actual formato.
Gestión jurídica - Coactivos	El mapa de riesgos identifica dos (2) riesgos de cumplimiento, (1) revisión de información y Documentos soportes de los cobros coactivos. (2) revisión de normatividad y jurisprudencia aplicable al proceso. El área organizacional consulta variaciones y/o modificaciones legales en la Oficina Asesora Jurídica, a través de Legis, actualiza la tasa de usura en forma mensual de acuerdo con lo publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Se observó que independientemente de que han realizado gestión no se ha logrado sistematizar los expedientes, lo cual genera un riesgo de que en cualquier momento se pierda la trazabilidad de la información y los documentos que conforman el expediente.
Gestión financiera -	Se realizó prueba aleatoria revisando 5 bandejas de entrada del P8 y se encontró que de la muestra dos están debidamente gestionadas y 3 mal , incumpliendo con el literal c del numeral 7.3.2 de la Norma ISO 9001:2015.
Servicio al ciudadano - Asuntos Legislativos	Se deben actualizar los documentos del SIGME, Módulo de Control documental, en cuanto al nuevo logo y revisión de los contenidos de los mismos, de acuerdo con el memorando # 2019026601 del 17-04--2019
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Asuntos Ambientales y Sociales	La Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales – OAAS debe actualizar la Caracterización del Proceso de Ejecución, Código EP-C-01, del 8 de marzo de 2018, de manera que se incluya en el Método todos los procedimientos a su cargo. Lo anterior, teniendo en cuenta que los procedimientos de Implementación de la Agenda Interministerial Intersectorial en Asuntos Socioambientales del Sector Minero Energético, EP-P-39; y Coordinación del Grupo de Gestión Ambiental, EP-P-42, no se registran en la Caracterización del Proceso de Ejecución, código EP-C-01, del 8 de marzo de 2018, a cargo de la OAAS.
Ejecución de políticas, proyectos y	La Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales – OAAS debe actualizar la Caracterización del Proceso de Ejecución, Código EP-C-01, de manera que contenga en la sección



reglamentación sectorial - Asuntos Ambientales y Sociales	Requisitos NTC ISO 9001, todos los numerales de la Norma Técnica Colombiana - NTC ISO 9001:2015 que apliquen al Proceso, dado que solo registra 18 numerales de 65 posibles, lo que puede generar confusión por parte de quien lo ejecuta.
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Asuntos Ambientales y Sociales	La Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales – OAAS debe fortalecer la disponibilidad de la información documentada para su uso, en relación con las comunicaciones registradas en el Sistema de Información y Comunicación – P8, con respecto a la imagen digitalizada y terminación, entre el periodo diciembre de 2017 y octubre de 2019. Lo anterior, teniendo en cuenta que según el reporte suministrado por el Centro de Administrativo Documental y Archivo – CADA, el 21 de octubre de 2019, se muestran 10 comunicaciones sin imagen y 855 registros sin terminar, entre el periodo diciembre de 2017 y octubre de 2019.
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Asuntos Ambientales y Sociales	La Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales – OAAS debe fortalecer en el procedimiento documentado del Proceso de Ejecución, la identificación de los requisitos en las actividades posteriores a la entrega de sus productos o actos administrativos en que participa, así como mejorar la determinación del alcance de los requisitos requeridos, para mejorar la retroalimentación con el cliente.
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Asuntos Ambientales y Sociales	La Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales – OAAS debe fortalecer el análisis y la evaluación de los datos y la información que surja del seguimiento y la medición del Proceso de Ejecución, con respecto al Informe Semestral sobre los Avances de las Agendas Interministeriales, con el fin de evaluar la conformidad de los productos y servicios y el grado de satisfacción de los clientes.
Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Formalización Minera	La Dirección de Formalización Minera - DFM, debe actualizar los procedimientos EP-P-35 (Minería de Subsistencia) Y SP-P-18 (Seguimiengto a Convenios/Contratos) que se encuentran registrados en el aplicativo SIGME, de manera que se mejoren los procesos y sus interacciones con el capítulo VII (Etapa poscontractual) del Manual de Contratación (GJ-M-01 de fecha 26-04-2019).

ACCIONES DE MEJORA

Para la mejora continua de los procesos del Ministerio de Minas y Energía, se formulan planes de mejora para todos los hallazgos encontrados durante las auditorias internas de calidad, tanto para las no conformidades como para las observaciones, los cuales son formulados directamente en el aplicativo.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA EN LA REALIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS

El manejo de las herramientas informáticas disponibles en el Minenergía, facilita la planeación, ejecución y seguimiento de las auditorias internas de calidad. permitiendo a los auditores, hacer la planificación, la elaboración de los informes, la evaluación de los auditores, todo directamente en el aplicativo, facilitando la realización de las mismas en menos tiempo.

Una recomendación es mejorar el aplicativo con el que se cuenta hoy, seguir capacitando a los auditores en la herramienta que se tiene hoy, en el módulo de auditorias internas; ya que la herramienta facilita realizar todo el ejercicio de las auditorias, pero es importante que los auditores la conozcan y la vean como una ayuda a su labor.

No obstante se sigue mejorando en la oportunidad de la realización de las auditorias, dos fueron realizadas después de la fecha programada. (Se cuenta con las debidas justificaciones de los dueños de los procesos)

Se recomienda igualmente formular los planes de mejora de los hallazgos encontrados en sus procesos de forma inmediata, después de finalizada la auditoria, ya que se pueden atrasar la ejecución de las acciones planteadas y se pierde el sentido del plan de mejora para erradicar las causas que generan los hallazgos.

CONCLUSIONES

1. Las auditorias internas de calidad ciclo 2019, se realizaron en su mayoría oportunamente y según lo programado, lográndose un ejercicio dinámico y objetivo en pro de la mejora continua de los procesos del Minenergía.



2. Las auditorias se llevaron en un ambiente de respeto y una comunicación fluida entre auditores y auditados.
3. Como resultado de las auditorias internas de calidad y dando cumplimiento al numeral 9.2. de la norma ISO 9001:2015, en total se encontraron 14 no conformidades y 18 observaciones en los nueve procesos auditados.
4. Las observaciones fueron un poco mayor a las no conformidades, lo que denota que se centra el Sistema de gestión más en las acciones preventivas que las correctiva.
5. Se resalta el compromiso de los jefes, directores y coordinadores responsables de los procesos auditados que atendieron personalmente, junto con sus colaboradores, las auditorias internas de calidad; en los casos donde no pudo atenderla directamente el responsable del proceso, delegó en un funcionario de su confianza.
6. El Equipo auditor Líder, no tuvo necesidad de dirimir ningún conflicto presentado en el desarrollo de las auditorias entre auditados y auditores.
7. Se observó un gran compromiso por parte de los auditores en la realización de las auditorias, e interés en las actividades de capacitación, manejo del aplicativo para la planificación de las auditorias, elaboración de las listas de verificación e informes y en la evaluación de sus pares.
8. Los informes de auditoria, evidencian mejoramiento en cuanto a la objetividad del proceso y el conocimiento de la norma ISO 9001:2015, por parte de los auditores y de los auditados.
9. Los auditores internos de calidad colaboran con esta tarea de forma voluntaria, pero sienten que no tienen ninguna clase de incentivos por parte de la Entidad, por el tiempo dedicado a cumplir a cabalidad con esta labor.