

INFORME DE SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

Primer semestre 2021

Oficina Control Interno

Julio 2021

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín



EQUIPO AUDITOR

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: Fernando de Jesús Cardona Jiménez

AUDITOR – PROFESIONAL: Sebastián Yepes Muñoz

AUDITOR - PROFESIONAL: Luis Armando Hurtado Sierra

AUDITOR - PROFESIONAL: Andrés Julián Rodríguez García

APOYO ADMINISTRATIVO: Luz Myriam Bedoya Ramírez

DIRECTOR: Carlos Alberto Chaparro Sánchez



INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, comprometida con la gestión basada en procesos, en el pensamiento y la gestión de los riesgos ha establecido un Manual para la Gestión de Riesgos con código M-ES-DE-001, herramienta que ha permitido a cada área de Sapiencia identificar los procesos sujetos a riesgos, cuantificar la probabilidad de algún evento y medir el daño potencial asociado a su ocurrencia, y por tanto se ha facilitado el desarrollo de estrategias para prevenir la materialización de los mismos y del incumplimiento de los objetivos. En él se define la metodología para administrar los riesgos y se establecen las acciones a realizar en el marco del seguimiento. En este sentido, cada líder de proceso realizó una revisión de la matriz que le correspondía, dando cuenta de los riesgos materializados y las acciones que se tomaron para subsanar la materialización de los mismos y su impacto.

A continuación, se relacionan los tipos de riesgos que se evalúan al interior de la entidad; el número de riesgos por cada proceso y el tipo. Con esta información se realiza el seguimiento identificando que, de un total de 83 riesgos se materializaron 4 para el primer semestre del 2021, lo que representa el 4,8% del total. Igualmente se puede evidenciar que los riesgos materializados son de tipo: tecnológico (2), operativo (1) y cumplimiento (1)

Para finalizar, se generarán unas conclusiones con el fin de comprender el comportamiento de los riesgos y se realizan unas recomendaciones para unas posibles acciones de mejora, con el fin de contribuir a controlar las posibilidades de materialización de los riesgos y sus posibles impactos.



ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A RIESGOS

OBJETIVO

Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad correspondiente al I semestre de 2021, con el fin de verificar la efectividad de los controles establecidos según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el manual de Gestión del Riesgo de SAPIENCIA.

ALCANCE

La información presentada en el siguiente informe corresponde al análisis, evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de la entidad, en la cual se relacionan los tipos de riesgos por proceso y la materialización e impacto de los mismos.

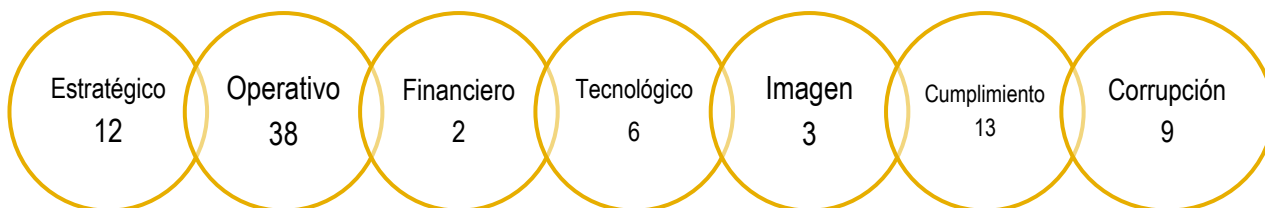
METODOLOGÍA

En el desarrollo del presente informe, se revisó la matriz de riesgo de la entidad, constatando la información suministrada por el área de Direccionamiento Estratégico y Calidad, así como la verificación y revisión colectiva de la misma. Posteriormente, se procedió a realizar el análisis de la información obtenida, el registro de los resultados y la comunicación del informe.

TIPOS DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLÍN-SAPIENCIA

TIPOS DE RIESGOS

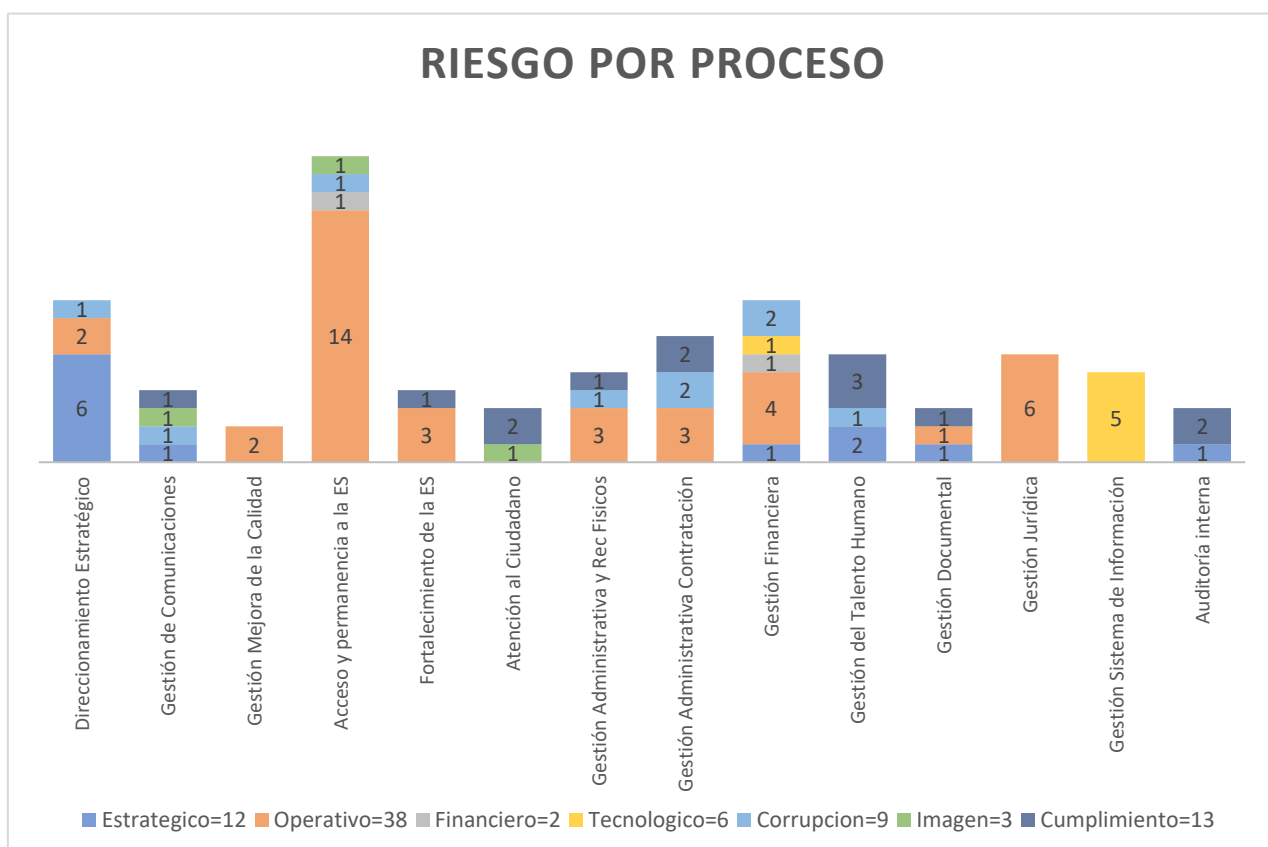
Para determinar, rastrear e implementar las actividades o procesos que contribuyan a su control, se han establecido los siguientes riesgos, los cuales fueron analizados y evaluados de acuerdo a los procesos establecidos dentro de la Agencia.



Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, se incorpora en el seguimiento el análisis de posibles hechos de corrupción.

TOTAL DE RIESGOS POR PROCESO

A continuación, se relacionan los tipos de riesgos que le aplican a cada uno de los procesos:





RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS

Se realizó seguimiento a los riesgos del I semestre de 2021, con el fin de validar el estado y las acciones implementadas para ejecutar los controles sobre los mismos.

A continuación, se relacionan los riesgos materializados:

RIESGOS MATERIALIZADOS I SEMESTRE 2021				
Procesos	Tecnológico	Operativo	Cumplimiento	Total
Sistemas de Información	2			2
Gestión Contractual		1		1
Atención al Ciudadano			1	1
Total	2	1	1	4
	50%	25%	25%	100%

Nota: los procesos que no se encuentran en la tabla no presentaron materialización de riesgos.

Durante el periodo evaluado se materializaron cuatro riesgos en la Agencia, relacionados con diferentes procesos:

RIESGOS MATERIALIZADOS

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Riesgo de Tecnológico:

- No disponibilidad de los servicios de correo electrónico, Office, Antivirus, sistemas de información de la entidad y otros softwares.

El aplicativo Isolucion (herramienta informática del Sistema Integrado de Gestión) no estuvo disponible desde finales del mes de marzo, dado que se debía realizar migración de datos de Oracle a Google; al tener dificultades en las carpetas de instalación se materializó el riesgo tecnológico y fue reportado en los planes de acción de los bimestres 2 y 3 del SIG y MIPG.



ACCIONES REALIZADAS:

- Se dispuso de la información de respaldo del SIG (en Dropbox y equipos de cómputo), para suministrar a los usuarios información solicitada como formatos, procedimientos, manuales y caracterizaciones (todo vía e-mail). Esto a cargo del Profesional Contratista de Calidad, quien entregó el 100% de información solicitada.
- Se realizó reunión con los equipos de Gestión de Sistemas de Información y Gestión Jurídica, el día jueves 29 de abril, con el fin de encontrar soluciones de tipo técnico y jurídico ante la situación, donde se acordó:
 - a) Realizar las gestiones técnicas de TI para habilitar el aplicativo, con carpetas de instalación, apoyo de TI y Google
 - b) Desde Gestión Jurídica sugieren que se cuente con un contrato de soporte técnico del aplicativo que mitigue la materialización de este tipo de riesgos.

OBSERVACIONES DEL LÍDER:

- Se toman acciones correctivas, como: Comunicación con el proveedor del aplicativo, Análisis del equipo de TI de la Agencia, análisis contractual del equipo jurídico, reunión de análisis y soluciones entre Planeación, Gestión de Sistemas de Información y Gestión Jurídica (sesión grabada en Teams).
- Se cuentan con los respaldos de información de aplicativos por parte del proceso de Gestión de Sistemas de Información, recuperación de carpetas de instaladores.
- Apoyo jurídico en el contrato, para blindar a la Agencia ante garantías o cláusulas contractuales.



- Reunión conjunta entre Planeación, Gestión de sistemas de información y Gestión jurídica para analizar el caso y acordar soluciones.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

- Observa esta oficina que desde los estudios previos se debió tener en cuenta el soporte de apoyo técnico del distribuidor del software para garantizar la continuidad de este. Ahora, desde esta premisa, se debe analizar contractualmente la posibilidad de modificar el contrato con el fin de incluir el soporte técnico o en su defecto realizar estudios previos de soporte técnico y asesoría con el distribuidor, con el objetivo de evitar que se reitere la materialización de este riesgo.

Riesgo de Tecnológico:

- Caídas constantes de la red y los servidores

En el primer bimestre se presentaron caídas en los servidores y en la red de internet.

ACCIONES REALIZADAS:

- Restablecimiento constante del Fortinet y modificaciones en los centros de cableados para reestablecer la red.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO:

- Verificada la Matriz de Riesgos de 2021 V3 del 21 de julio del año en curso, no se observa descrito el presente riesgo. Analizada la misma se encuentra que el mismo se puede incluir dentro de los riesgos tecnológicos “*No disponibilidad de los servicios de correo electrónico, Office, Antivirus, Sistemas de Información de la entidad y otros software*” o bien dentro del riesgo “*Daños de software, hardware e infraestructura de los equipos de*



cómputo de la agencia”, quienes dentro de sus efectos si plantean la caída de los sistemas de información.

GESTIÓN CONTRACTUAL

Riesgo operativo:

- Incumplimiento de la normativa contractual.

En el inicio de la etapa contractual.

Por varios inconvenientes tales como: problemas en la plataforma SECOP I, trámite de firma y volumen contractual, se presentaron dificultades para la publicación oportuna de los documentos precontractuales y contractuales.

ACCIONES REALIZADAS:

- Se realizó plan de contingencia para subsanar la publicación, efectuando revisión de documentos precontractuales y contractuales y validando que las integridades de los documentos hubiesen quedado publicadas en la plataforma SECOP I.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO:

- De conformidad con la circular externa única de Colombia Compra Eficiente las entidades públicas que aún utilizan SECOP I están obligadas a publicar en dicha plataforma los documentos del proceso dentro de los 3 días siguientes a su expedición. Es por esta razón que es conveniente para la entidad acogerse a las directrices y normatividad vigente expida por Colombia Compra Eficiente, cumpliendo con los términos que ellos establecen y de esta forma evitar continuar materializando el riesgo el analizado.



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Riesgo de cumplimiento:

- Incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSDF radicadas en la Agencia.

El riesgo se materializó en el bimestre 1 (enero-febrero) en los siguientes procesos:

- Gestión Jurídica.
- Acceso y Permanencia.

Y también se presentó en el bimestre 2 (marzo-abril) en los siguientes procesos:

- Comunicaciones (1 extemporánea)
- Subdirección GEP (5 Extemporáneas)

ACCIONES REALIZADAS

- En el momento de efectuar la validación de la respuesta para el informe, el proceso de Atención a la Ciudadanía, notifica a los diferentes procesos, las comunicaciones que no han sido evacuadas durante el tiempo oportuno de respuesta, con el fin de que la dependencia informe el tiempo real de la atención y el mecanismo a través del cual se atendió. Con esta información se presenta el informe para identificar cuales no fueron resueltas de manera oportuna. Con base en esa información, cada dependencia debe implementar tanto la acción correctiva, como preventiva para evitar nuevas materializaciones.
- Cada dependencia, implementó control de seguimiento a PQRSDF designando responsables de validar la debida respuesta.



- Se continuó con la implementación de las acciones suscritas mediante plan de mejoramiento del año 2020.

OBSERVACIONES CONTROL INTERNO:

- Si bien es cierto que se están dando respuestas a tiempo a las PQRSDF, se evidencia la materialización del riesgo en varias solicitudes durante el primer semestre del 2021. Al mismo tiempo, la Oficina de Control Interno logra identificar que no se están liberando los procesos en el sistema Mercurio, se recomienda hacerlo de la forma más sincrónica posible para obtener la trazabilidad de los procesos de forma más actualizada.



CONCLUSIONES

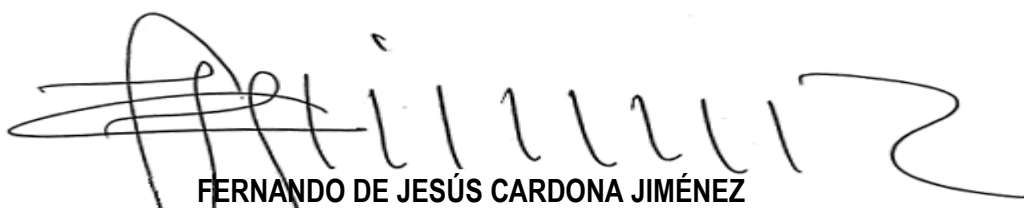
- La Oficina de Control Interno, realizó el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos del primer semestre de 2021, identificando en los procesos, la ocurrencia o no de la materialización de los riesgos, probabilidad de impacto de los mismos y la implementación de acciones que ayuden a mitigar la ocurrencia de estos.
- Durante el primer semestre de 2021 se materializaron 4 riesgos de 83, los cuales representan el 4,8% del total. Si lo comparamos con el informe del mismo periodo del año 2020, en el cual se materializaron 5 riesgos de 73 en total (6.8%), lo que indica que los controles diseñados han sido efectivos ya que se han identificado más riesgos y se han materializado en menor medida.
- Durante este periodo, se socializó con las diferentes áreas y líderes, la circular 13 del 10 de junio de 2021 (derechos de petición y términos de respuesta) observándose una mejoría dentro del proceso de respuesta.
- Se observa que se vienen implementando acciones de mejora gracias a la puesta en marcha del módulo de las PQRSDF, lo cual facilita un proceso más fluido de atención al ciudadano y un mejoramiento en cuanto a los tiempos de respuesta a las solicitudes.
- Observa esta oficina, que las medidas tomadas para controlar los riesgos materializados disminuyeron el impacto de estos y su calificación.
- Se evidencia que el seguimiento y revisión de la Matriz de Riesgos, esto es, estado del riesgo, acciones realizadas y observaciones del Líder, no se encuentran debidamente diligenciados en la matriz con las respectivas anotaciones de rigor. Lo anterior se hace necesario porque con ello se retroalimenta la matriz como herramienta principal del mejoramiento de los procesos.



RECOMENDACIONES

- Se reitera la recomendación de dar aplicabilidad al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de que, si no fuere posible resolver la petición en los términos señalados en la ley, antes del vencimiento de los mismos, se deberá expresar al peticionario los motivos de la demora y señalar a la vez el nuevo plazo en el que se resolverá o dará respuesta.
- Se recomienda en el macro-proceso de Gestión Administrativa-contratación, ser más específicos en el riesgo materializado, puesto que es difícil identificar las evidencias, si no existe por lo menos un número de contrato o radicado asociado al riesgo.
- Se recomienda realizar acciones de mejora para cumplir con los tiempos de publicación que exige Colombia Compra Eficiente en la plataforma SECOP I y en la entrante SECOP II.

Cordialmente,



FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ
Jefe Oficina Control Interno
SAPIENCIA