

INFORME DE SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

Primer semestre 2022

Oficina Control Interno

Julio 2022

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



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 7 de ellos para el primer semestre del 2021, lo que representa el 8.42% del total. Es importante resaltar que este seguimiento se realizó basado en la Matriz de Riesgos Vigente para 2021, toda vez que la nueva metodología sugerida por la Función Pública aún está en proceso de implementación, especialmente, los riesgos deben ser aprobados el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

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 2022, 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.

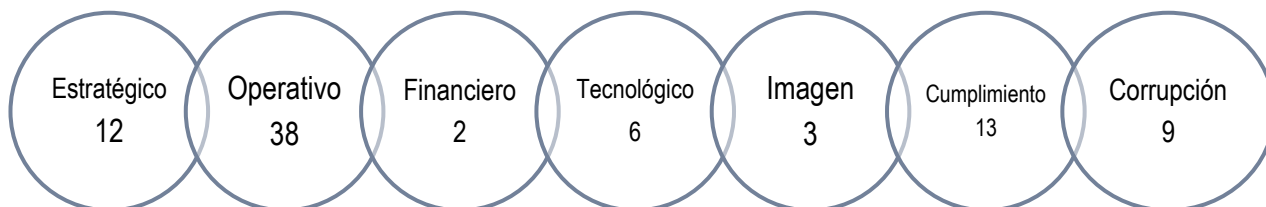
METODOLOGÍA

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

TIPOS DE RIESGOS

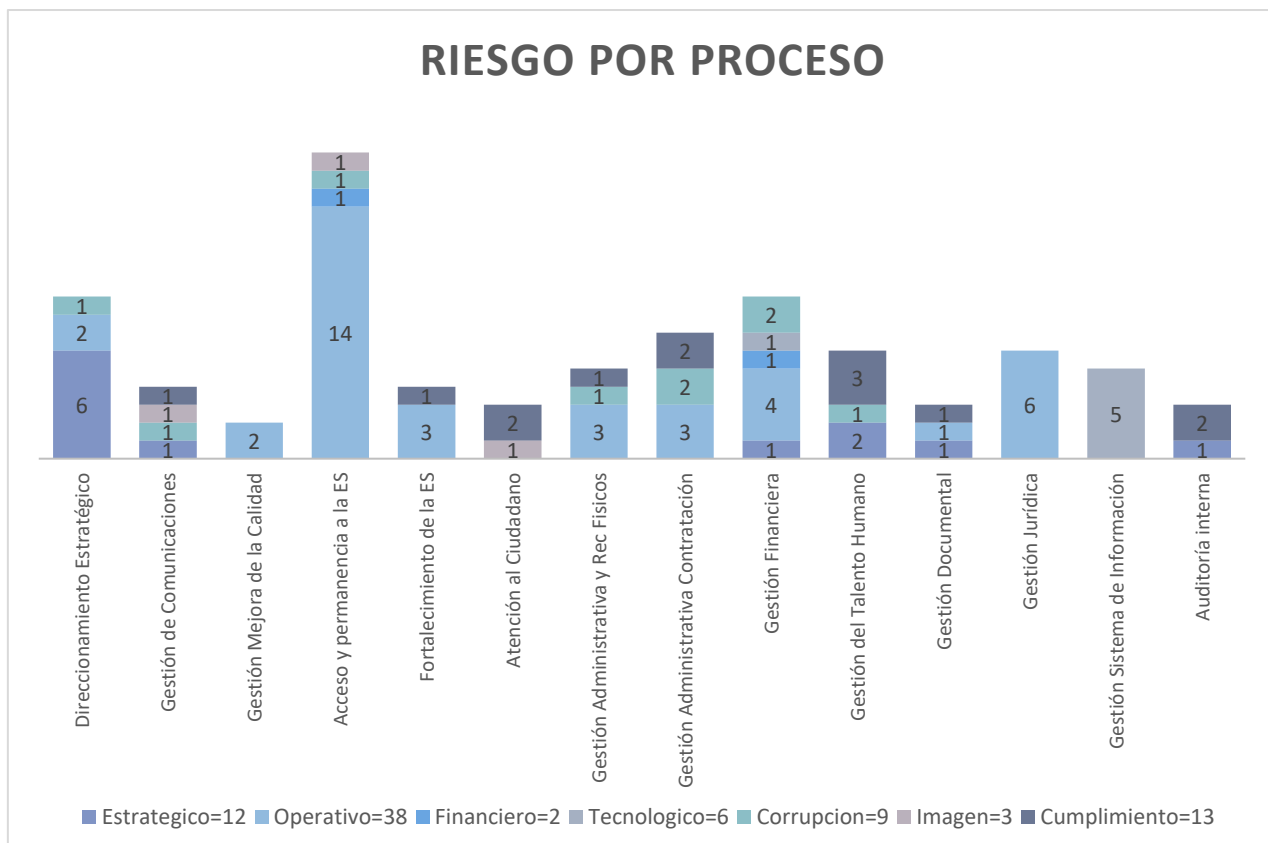
Para determinar, rastrear e implementar las actividades o procesos que contribuyan a su control, se han establecido los siguientes riesgos, los cuales fueron analizados y evaluados de acuerdo a los procesos establecidos dentro de la Agencia.



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

TOTAL 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 2022, 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	Estratégico	Total
Sistemas de Información	2				2
Acceso y permanencia		2			2
Atención a la Ciudadanía			1		1
Proyecto C4TA	1			1	2
Total					7

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

PROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

RIESGO TÉCNOLÓGICO N° 1 – PÉRDIDA DE INFORMACIÓN:

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

Se presentó daño del servidor del directorio activo, con el apagón eléctrico ocurrido el 13 de febrero, donde se presentó fallas en el disco y no se pudo iniciar el servidor que se encuentra en una máquina virtual.

Lo que coincidió con que la NAS estaba en proceso de configuración y por eso no se contó con el respaldo.

ACCIONES REALIZADAS:

- *Para el Servicio de Directorio Activo y el de carpetas compartidas, se hicieron las siguientes acciones para subsanar la situación:*
- *Para el Directorio Activo, se realizó la instalación en un servidor independiente, y las carpetas compartidas se ubicaron en el Sistema de Almacenamiento Masivo NAS, en donde se restableció la última versión del backup.*
- *La configuración que se realiza en la NAS, es de discos que es llamado RAID5 el cual permite un arreglo de discos en modalidad de “espejo”, que brinda seguridad en dos niveles a la información.*
- *Como valor agregado, se creó una configuración automática que respalda la información de equipos locales en la NAS.*
- *Finalmente, se enfocó el plan de trabajo en la configuración e implementación de respaldos de la información.*
- *Se alertó sobre el funcionamiento del sistema eléctrico de la Sede el volador y la alta dirección orientó la realización del diagnóstico del estado actual del Sistema. Realizar la*

adquisición de la UPS mediante gestión contractual para prevenir el deterioro futuro de la NAS.

OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

La Oficina de Control interno evalúa las acciones realizadas como medidas correctivas y de control para prevenir una nueva pérdida de información. Dichas medidas han sido acertadas y coinciden con tareas que se vienen realizando desde el año 2021 como prevención del riesgo y mejoramiento. Está pendiente el proceso de adquisición y puesta en funcionamiento de una UPS acorde a las necesidades de la Agencia.

RIESGO TÉCNOLÓGICO N° 3 – NO DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO, OFFICE, ANTIVIRUS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD Y OTROS SOFTWARE:

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

El servicio presentó fallas intermitentes, frente al ingreso de llamadas, salidas a celular y en la generación de informes; todas estas son parte del soporte que presta el proveedor BYDDA, quien desde diciembre de 2021 se encargó de implementar la nueva plataforma de telefonía en la nube.

ACCIONES REALIZADAS:

Se estuvo trabajando en conjunto con el proveedor, mediante reunión semanal, para hacer seguimiento a los requerimientos y el funcionamiento del servicio. Adicionalmente, se escaló el caso al supervisor del contrato, con apoyo de gestión contractual para revisar procedimiento para posible incumplimiento contractual. Así mismo, se reportó las inconsistencias en la prestación del servicio, por medio del correo electrónico de soporte del proveedor. Y se realizaron reuniones periódicas con la líder del proyecto del proveedor y los proceso afectados por el servicio de la Agencia.

Efectuar seguimiento y control al servicio, exigiendo al proveedor el cumplimiento. Se definió el 22 de marzo como fecha límite para resolver los inconvenientes del servicio.

OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

Desde la Oficina de Control interno se evaluó la materialización de este riesgo desde el informe de seguimiento semestral a las PQRSDF realizado en el mes de Julio. Este riesgo se materializó por el inadecuado funcionamiento de la plataforma de llamadas con el que cuenta actualmente la Agencia, se realizaron ajustes pertinentes con el proveedor y se espera una plataforma más estable para el segundo semestre del año.

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

RIESGO INCUMPLIMIENTO N° 1 – INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSDF RADICADAS EN LA AGENCIA:

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

La valoración del riesgo para el bimestre 2 del 2022, aún no ha sido analizada, teniendo en cuenta que por los tiempos de respuesta la depuración y elaboración del informe se realiza bimestre vencido, por lo tanto, no se puede establecer la materialización del riesgo. Sin embargo, para el bimestre 1 del año 2022, el cual quedó como observación pendiente el bimestre pasado se materializó el riesgo por medio de Mercurio (4), inf@ (4) y (4) por medio del módulo de PQRSDF.

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 con el fin de 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.

OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

La Oficina de Control interno evaluó la materialización de este riesgo dentro del informe de seguimiento a las PQRSDF realizado en el mes de julio del presente año, se consideró que es un porcentaje bajo de vencimientos con respecto a la cantidad de solicitudes atendidas, lo ideal, y el deber ser, es que se dé respuesta al 100% de las PQRSDF que ingresan, se tomaron acciones de mejora en el seguimiento de las PQRSDF radicadas, especialmente controles en las solicitudes que requirieron prorroga de sus términos de respuesta.

PROCESO ACCESO Y PERMANENCIA

RIESGO OPERATIVO N° 2 – INCUMPLIMIENTO DE LOS REGLAMENTOS OPERATIVOS DE LOS FONDOS:

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

Se logró evidenciar que, tres estudiantes de la Universidad de Antioquia fueron renovados en el periodo calendario 6 (2021-2) y 7 (2022-1) con los mismos documentos, como consecuencia se realizó dos veces giro a un periodo académico.

ACCIONES REALIZADAS:

- *En el proceso de renovación se aumentó un validador, quedando en total con tres revisiones previas antes de ser entregada la información al área de giros.*
- *Cruce de bases de datos para validar si existían más casos con el fin de poder subsanar.*
- *Se logró evidenciar que, de los casos reportados, para uno se logró anular el giro realizado en el periodo 7, para otro caso se podrá reportar los documentos del periodo que corresponde y el otro caso se encuentra en validación con el área jurídica.*
- *Se solicitó al área de TI que, desde el formulario de renovación no permita indicar un mismo periodo académico que ya fue pagado.*
- *Incrementar los controles y revisión en las renovaciones, con respecto a los casos UdeA.*
- *Reforzar capacitaciones de renovación.*

OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

La Oficina de Control interno por medio de entrevista con el área de fondos indaga sobre la materialización de este, el riesgo se detectó por un control realizado, pero se materializó por un error humano en el momento de la renovación, se debe de mejorar en controles tecnológicos que den seguridad, 2 de estos casos ya se encuentran subsanados financieramente, sin embargo, el tercer caso se encuentra con un apoyo del área jurídica para lograr su pronta solución, se evidencian gestiones en las áreas encargadas de realizar estos procedimientos al interior de la Agencia para así controlar este riesgo a futuro.

RIESGO OPERATIVO N° 16 – INCUMPLIMIENTO DE LOS REGLAMENTOS OPERATIVOS DE LOS FONDOS:

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

Retraso en el proceso de conciliación de cifras semestre 2022-1 y 2022-2.

ACCIONES REALIZADAS:

- *Actas de reunión.*

- *Remisión de oficios a la IES Politécnico JIC.*
- *Solicitud de revisión del caso al Comité Directivo.*
- *Diálogos con el rector de la Institución y Subdirector de la GEP.*
- *Entrega oportuna de la información por parte de la IES y cumplimiento de los compromisos.*

OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

El riesgo se materializó por dificultades en la conciliación con el Politécnico JIC por inconvenientes administrativos de la Institución Educativa, adicionalmente esta universidad está actualmente trabajando con un calendario académico atrasado de dos meses, lo que ha demorado las gestiones, desde Sapiencia se han realizado las gestiones pertinentes para subsanar dichos retrasos y a la fecha dicha conciliación ha avanzado significativamente.

PROYECTO C4TA

Desde la Oficina de Control Interno se realizó el análisis de los riesgos materializados dentro del proyecto Ciudadela de la Cuarta Revolución y la Transformación del Aprendizaje (C4TA), toda vez que es un proyecto de alta relevancia para Sapiencia y que por el momento en la matriz trabajada para este informe no se encuentra contemplado como un proceso independiente.

RIESGO RETRASO EN LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS (RIESGO TECNOLÓGICO)

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

Se presentó reproceso en la etapa precontractual relacionada con el internet de la Ciudadela, por lo que se afectó el cronograma, la entidad debió buscar alternativas para disminuir el impacto.

ACCIONES REALIZADAS:

Se realizó la designación del comité - CEEC; con personal que desarrolle componente técnico, jurídico y logístico del proceso, para esta necesidad contractual.

Se realizó seguimiento permanente al avance en el componente técnico, además se efectuó revisión del caso, reduciendo los términos para el desarrollo de las etapas precontractuales.



OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

- La Oficina de Control Interno evalúa las medidas como acertadas para subsanar rápidamente el impacto del riesgo materializado y las labores para evitar su reincidencia en un futuro, ambas como válidas, toda vez que el servicio de internet para este proyecto es fundamental.

RIESGO RETRASO EN LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS (RIESGO ESTRATÉGICO)

Información insuficiente reportada por las IES y otras instituciones

SITUACIÓN QUE MATERIALIZÓ EL RIESGO

Información insuficiente reportada por las IES, debido a que se presenta dificultad como respuesta a la solicitud de datos e información de estudiantes por parte de las Instituciones de Educación Superior del Distrito de Medellín que actualmente brindan formación en diferentes programas en la ciudadela C4ta.

ACCIONES REALIZADAS:

Lograr acuerdos de formación con oferentes de industria e Instituciones de Educación Superior, con el propósito de brindar programas de formación con una oferta educativa menos extensa y así cumplir con las metas pactadas en cada Bimestre

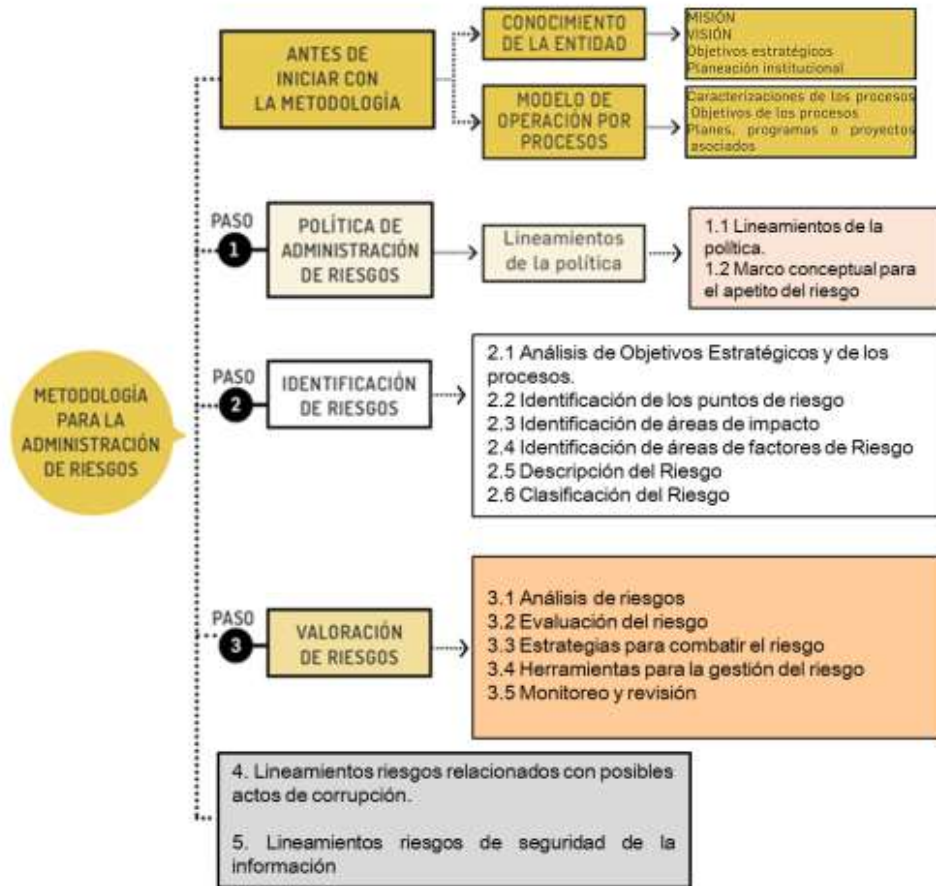
OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno evalúa la articulación con diferentes actores importantes en el desarrollo de los proyectos de la C4TA, se ha mejorado dicha articulación con las Instituciones de Educación superior, disminuyendo la probabilidad que éste se vuelva un riesgo recurrente.

ACTUALIZACIÓN MAPA DE RIESGOS

A partir del segundo semestre de 2021 fue posible iniciar la construcción e implementación de la nueva Guía para la Administración del Riesgos y el Diseño de Controles en entidades públicas, otorgada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, luego de que fuese socializada

la caja de herramientas de riesgos. Esta nueva metodología presenta cambios significativos en comparación con la anterior, especialmente en la construcción, monitoreo, gestión y control. Sin embargo, se espera sea implementada oficialmente en el segundo semestre de 2022.



Fuente: Elaborado y actualizado por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

La construcción de la nueva matriz fue coordinada desde el área de Planeación Estratégica y desde la Oficina de Control Interno se realizó un acompañamiento en la construcción de los riesgos de algunos procesos. Desde las diferentes dependencias de Sapiencia se realizó una construcción participativa y consiente, obteniendo así una versión mejorada de la matriz de riesgos, comparada con la anterior.

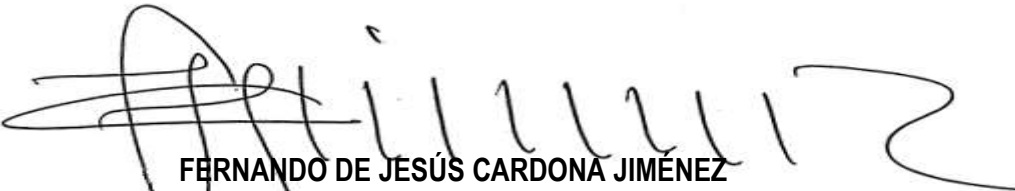
CONCLUSIONES

- ✓ La Oficina de Control Interno, realizó el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos del primer semestre de 2022, 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 semestre, de 83 riesgos identificados en la matriz, se materializaron 7 dentro de los procesos de Gestión de Sistemas de Información, Atención a la Ciudadanía, Acceso y Permanencia, y en el proyecto de Ciudadela de la Cuarta Revolución y Transformación del Aprendizaje C4TA (este último fue analizado como un proyecto y no como un proceso)
- ✓ No se presentaron materialización de riesgos de corrupción durante el semestre.
- ✓ Observa esta oficina, que diferentes riesgos que se materializaron fueron igualmente identificados dentro de los informes y Auditorías realizados desde la Oficina de Control Interno.
- ✓ Se observa que, en el seguimiento y revisión de la Matriz de Riesgos, el 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.
- ✓ La Oficina de Control Interno observa la necesidad de que los líderes de cada dependencia, junto con Talento Humano y Planeación Estratégica, desarrollen actividades conjuntas para dar a conocer el Mapa de Riesgos a todos los colaboradores de la Agencia.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere socializar el nuevo mapa de riesgos, así como su metodología con las diferentes dependencias, impulsadas por el líder de cada una de ellas, para así garantizar un correcto uso de esta metodología y su interiorización dentro de la Entidad con el equipo de colaboradores.
- ✓ Se recomienda que los encargados de los procesos y sus correspondientes riesgos identificados en la matriz, reporten periódicamente al área de Planeación las acciones realizadas para la mitigación de estos, ya que se evidenció en este informe que varios de los riesgos materializados, no reportaron acciones realizadas para su mitigación.

Cordialmente,



FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ
Jefe Oficina Control Interno
SAPIENCIA