

## INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD 2020

Oficina de Planeación y Gestión Internacional

### OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el resultado de las auditorías internas de calidad realizadas del 21 de julio al 30 de septiembre de 2020, a los procesos del Ministerio de todos los niveles: *Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación y Control y los Especiales*.

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

### EQUIPO AUDITOR

El Equipo auditor del 2020 estuvo conformado por 14 funcionarios, formados como auditores internos de calidad. Para esta vigencia no se les brindó capacitación, teniendo en cuenta la situación especial que se estaba viviendo en el país de la pandemia ocasionada por el Virus del Covid 19. Por lo anterior se postergó esta capacitación para el año 2021.

Se contó con un equipo líder de auditoría, conformado por tres profesionales, María del Pilar Castañeda, Roberto Leal y Doris Mahecha.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Auditorías 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, para la vigencia 2020:

1. María del Pilar Castañeda, Dirección de Hidrocarburos
2. Bertha Adriana Cubillos, Oficina Asesora Jurídica
3. Roberto Leal, Grupo Jurisdicción Coactiva
4. Armando Calderón, Oficina de Control Interno
5. Yolanda Patiño, Dirección de Hidrocarburos
6. Gladys Yolanda Ramos, Oficina de Planeación y Gestión Internacional
7. Luzmila González, Grupo Financiero
8. Dioselina Romero, Grupo de Infraestructura Tecnológica
9. Tarcila I. Martínez, Oficina de Control Interno
10. Rafael Antonio Caro, Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano
11. Anhella Castillo; Dirección Minería Empresarial
12. Blanca H. Carreño, Oficina de Planeación y Gestión Internacional
13. Guiomar Salgado, Viceministerio de Energía
14. Doris Mahecha Barrios, Oficina de Planeación y Gestión Internacional

### CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS

Se realizaron auditorías a 10 de los 16 procesos del Ministerio, en las diferentes temáticas. Se conformaron tres grupos de auditorías en fechas diferentes:

| No. | Proceso  | Temática   | Auditado  | Auditores                                    | Fecha Auditoría          |
|-----|--|--|---|--|--------------------------|
| 1   | Administración del sistema integrado de gestión  | Administración del Sistema Integrado de Gestión      | Oficina de Planeación y Gestión Internacional   | Adriana Cubillos y Luzmila González          | 2020/09/07<br>2020/09/30 |
| 2   | Auditoría y evaluación   | Auditoría interna de Calidad                         | Oficina de Planeación y Gestión Internacional   | María del Pilar Castañeda y Dioselina Romero | 2020/07/21<br>2020/08/06 |
| 3   | Direccionamiento estratégico y control institucional   | Direccionamiento estratégico y control institucional | OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTERNACIONAL   | Adriana Cubillos y Luzmila González          | 2020/09/07<br>2020/09/30 |
| 4   | Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial                                   | Energía Nuclear                                      | GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES                      | Roberto Leal y Dioselina Romero              | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 5   | Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial                                   | Hidrocarburos  | DIRECCION DE HIDROCARBUROS                      | Rafael Caro y Guiomar Salgado                | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 6   | Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial                                   | Minería Empresarial                                  | DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS              | Armando Calderón y Tarcila Martínez          | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 7   | Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial                                   | Regalías   | DESPACHO DEL MINISTRO                           | Doris Mahecha y Luzmila González             | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 8   | Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales | Energía Nuclear                                      | GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES                      | Roberto Leal y Dioselina Romero              | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 9   | Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales | Hidrocarburos  | DIRECCION DE HIDROCARBUROS                      | Rafael Caro y Guiomar Salgado                | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 10  | Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales | Minería Empresarial                                  | DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS              | Armando Calderón y Tarcila Martínez          | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 11  | Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y                          | Asuntos Regulatorios y Empresariales                 | OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES | María del Pilar Castañeda y Blanca Carreño   | 2020/08/10<br>2020/09/04 |

|    |  |  |   |  |                          |
|----|--|--|---|--|--------------------------|
|    | lineamientos sectoriales   |  |   |  |                          |
| 12 | Gestión del talento humano   | Gestión del Talento Humano                         | SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO                  | Doris Mahecha y Luzmila González           | 2020/07/21<br>2020/08/06 |
| 13 | Gestión jurídica   | Contratación                                       | DESPACHO DEL SECRETARIO GENERAL                 | Gladys Y. Ramos y Tarcila Martínez         | 2020/07/21<br>2020/08/06 |
| 14 | Gestión tecnológica, de información y comunicación   | Gestión Tecnológica, de Información y Comunicación | GRUPO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA            | Anllela Castillo y Blanca Carreño          | 2020/07/21<br>2020/08/06 |
| 15 | Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial | Energía Nuclear                                    | GRUPO DE ASUNTOS NUCLEARES                      | Roberto Leal y Dioselina Romero            | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 16 | Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial | Hidrocarburos                                      | DIRECCION DE HIDROCARBUROS                      | Rafael Caro y Guiomar Salgado              | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 17 | Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial | Minería Empresarial                                | DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE MINAS              | Armando Calderón y Tarcila Martínez        | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 18 | Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial | Asuntos Regulatorios y Empresariales               | OFICINA DE ASUNTOS REGULATORIOS Y EMPRESARIALES | María del Pilar Castañeda y Blanca Carreño | 2020/08/10<br>2020/09/04 |
| 19 | Servicio al ciudadano  | Participación y Servicio al Ciudadano              | GRUPO DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO  | Yolanda Patiño y Blanca Carreño            | 2020/07/21<br>2020/08/06 |

Por temas de carga laboral y agenda de la directora, se debieron reprogramar las auditorías a los procesos de Formulación, Ejecución y Seguimiento de Minería Empresarial para el mes 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 diez (10) no conformidades y veinticinco (25) observaciones en los diez procesos auditados, de los cuales se mencionan algunos, que representan incumplimientos de requisitos en los siguientes numerales:

#### 7.5.3.1. Control de la información documentada

1. Se observó que en el proceso de Seguimiento a políticas en la Dirección de Hidrocarburos ocho (8) normas aplicables a los procesos de la dependencia, no se encuentran disponibles en el Normograma,
2. La Dirección de Minería Empresarial no tiene disponible la carpeta que contiene la información documentada de la planeación, ejecución y seguimiento que realiza a la Agenda Regulatoria, y esta debe controlarse para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.

8.5.2.: Identificación y trazabilidad. La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios

En el proceso de Seguimiento a políticas en la Dirección de Hidrocarburos, se encontró que durante el periodo comprendido entre el 02.ene.2017 y el 15.jun.2020, la dependencia no cuenta con el seguimiento y trazabilidad de 1.615 comunicaciones oficiales relacionadas con la prestación del servicio a cargo de la dependencia, situación que se evidenció al consultar el aplicativo de correspondencia P8 y encontrar abiertas o sin darle cierre (fin de trámite) a 917 comunicaciones oficiales en el periodo comprendido entre el 02.ene.2017 y el 31.dic.2018; 257 comunicaciones oficiales en el año 2019 y 441 comunicaciones oficiales en el periodo comprendido entre el 01.ene.2020 y el 15.jun.2020.

#### 7.5.3.2. Control de la información documentada, distribución, acceso, recuperación y uso

En el proceso de Ejecución de políticas a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se encontró que de las 165 comunicaciones oficiales sin imagen digitalizada que fueron reportadas por el Grupo de gestión de la Información y Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico de fecha 19.ago.2020, la dependencia evidenció el envío de diez (10) comunicaciones, situación que impide que la información esté disponible y se recupere para su uso cuando se necesita.

4.4.1. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad

1. En el proceso de Ejecución de políticas ejecución a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se encontró desactualizado el procedimiento COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS CON RECURSOS DEL FONDO ESPECIAL DE CUOTA DE FOMENTO DE GAS NATURAL-FECFGN (Código FP-P-19; Versión 2; Fecha: 2018.02.23), situación que se evidenció en la actividad No. 7, dado que en esta se registra "Enviar para la respectiva firma por parte de la Secretaría General, el proyecto de convenio suscrito entre la empresa prestadora del servicio público domiciliario de Gas y el Ministerio de Minas y Energía" y dicha función fue delegada a la Subdirección Administrativa y Financiera, mediante la Resolución 40548 del 18.jun.2019.
2. Al abrir en el SIGME el Procedimiento Análisis y Seguimiento de los Proyectos Regulatorios de Energía Eléctrica, Gas y Combustibles Líquidos aparece el Procedimiento Identificación de Necesidades de Políticas Energéticas que pertenece al proceso de Formulación de Políticas, incumpliendo con el numeral 4.4.1.c relacionado con los métodos que le aplican al proceso de seguimiento vigilancia y control de políticas, proyectos y reglamentos sectoriales, induciendo a error y ubicando un procedimiento del proceso de Formulación en el proceso de Seguimiento.

10.2.1. Relacionado 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.

En el proceso de ejecución a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se encontró que de acuerdo con información suministrada por el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico de fecha 03.sep.2020 y confirmación a través de correo electrónico de fecha 10.sep.2020, la dependencia atendió fuera de términos legales cuatro (4) Derechos de Petición y una (1) Queja, situación que se evidenció en los memorandos de respuesta emitidos con los radicados 2-2020-014598 (24.08.2020), 2-2020-013769 (11.08.2020), 2-2020-013080 (31-07-2020), 2-2020-008079 (15-05-2020) y 2-2020-013435 (05-08-2020). Se incumple lo establecido en el LITERAL D, del NUMERAL 10.2.1. de la norma NTC ISO 9001:2015, La resolución 40802 del 18.ago.2016 (Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD) y Plan de Mejora (20-000-11 de fecha 01 de abril de 2020) establecido

con la finalidad de: "(...) dar estricto cumplimiento a los términos legales, en especial a los establecidos en la resolución 40802 del 18 de agosto de 2016 (...)" (Negrilla fuera de texto).

#### 8.7.2. La organización debe conservar la información documentada

En el proceso de Ejecución a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, no se evidenció información documentada que describa las acciones tomadas para prevenir entregas no intencionadas como la ocurrida con la Resolución 31276 del 23.abr.2020, por la cual se determina el valor a pagar a las empresas por menores tarifas del sector gas combustible domiciliario por red, conforme con lo establecido en el Decreto 437 de 2020.

7.5.1. El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Auditando el Proceso de Seguimiento Políticas en OARE, No fue posible acceder en el SIGME al Procedimiento Análisis y Seguimiento de los Proyectos Regulatorios de Energía Eléctrica, Gas y Combustibles Líquidos incumpliendo con el numeral 7.5.1.b relacionado con la información documentada necesaria para la eficacia del proceso de Seguimiento vigilancia y control de políticas, proyectos y reglamentos sectoriales, por lo que no fue posible realizar la verificación.

8.2.3.1. La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.

Revisado el Normograma del Proceso de Gestión Jurídica, temática Contratación, y evidenciado en la auditoría realizada el 22 de septiembre de 2020, la resolución enseñada por el auditado, se observa que el Manual de Contratación adoptado mediante Resolución # 4 1194 del 30-10-2015 por el cual se adopta el Manual de Contratación del Ministerio de Minas y Energía, y el cual hace parte integral de la misma, se encuentra desactualizado, lo cual genera desinformación a los clientes.

Así mismo se registraron veinticinco (25) 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                            |
|--|-------------------|---------------|--------------------------------------|
| Administración del sistema integrado de gestión  | 0                 | 0             |                                      |
| Gestión del talento humano   | 0                 | 0             |                                      |
| Servicio al ciudadano  | 0                 | 0             |                                      |
| Direccionamiento Estratégico   | 0                 | 1             |                                      |
| Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial   | 4                 | 2             | 10.2.1<br>4.4.1<br>7.5.3.2<br>8.7.2  |
| Gestión jurídica   | 1                 | 1             | 8.2.3.1                              |
| Auditoría y evaluación   | 0                 | 4             |                                      |
| Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales         | 1                 | 9             | 7.5.3.1                              |
| Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial | 4                 | 5             | 7.5.3.1<br>8.5.2<br>4.4.1.<br>7.5.1. |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| Gestión tecnológica, de información y comunicación | 0 | 3 |  |
|--|---|---|--|

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

**Fortalezas**

| Proceso  | Descripción de Fortaleza   |
|--|--|
| Administración del sistema integrado de gestión -  | Se realiza a través de la Matriz de calidad que aplica a los procesos misionales, servicio al ciudadano, productos de la dependencia y estipula los requisitos de los productos. Evidencia disponible en la página web de la entidad, link: <a href="https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24196226/Matriz+Requisito+de+Calidad+Minenergia_v-18may2020+Publicar.pdf">https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24196226/Matriz+Requisito+de+Calidad+Minenergia_v-18may2020+Publicar.pdf</a> Cumple con el numeral 8.7.1. de la norma ISO 9001:2015.  |
| Administración del sistema integrado de gestión -  | El Listado maestro de documentos se actualiza en tiempo real, la evidencia está disponible en: <a href="https://sigme.minminas.gov.co/TMS.Reportes.SIGME/PivotGrid?GDI_PG=9ee38371-d586-4736-9756-b14f33c4f5c5">https://sigme.minminas.gov.co/TMS.Reportes.SIGME/PivotGrid?GDI_PG=9ee38371-d586-4736-9756-b14f33c4f5c5</a> Cumple con el numeral 7.5.1. de la norma ISO 9001:2015.   |
| Administración del sistema integrado de gestión -  | Si se han detectado y se documentaron en el Formato para la planificación y seguimiento a los cambios que afectan el SIGME. Se destaca la adecuada y oportuna respuesta a la identificación de los cambios. Como evidencia aportan los archivos del documento Cambios en el sistema - resumen y formatos debidamente diligenciados de comunicación 2.0, PQRDs y servidor correo. Cumple con el numeral 9.1.1. de la norma ISO 9001:2015.   |
| Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Energía Nuclear       | Se evidenció que los productos o servicios cuentan con una revisión de legalidad por parte de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio, pero además y según el tipo de producto se somete a un control de pares de otros países del mundo y también se hacen entrevistas con los usuarios.   |
| Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Regalías  | Este proceso ha mostrado avances importantes relacionados con la reforma a la Ley de Regalías, la reducción de OCADS a ocho, la descentralización de las regalías, el fortalecimiento del Grupo de Gestión Estratégica del Sector Extractivo, el apoyo a los proyectos de minas, energía, hidrocarburos y ambiental lo que ha permite aportar a las metas transformacionales del sector y al propósito superior, con su nuevo enfoque estratégico.   |
| Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Energía Nuclear   | Se evidenció que los productos o servicios cuentan con una revisión de legalidad por parte de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio, pero además y según el tipo de producto se somete a un control de pares de otros países del mundo y también se hacen entrevistas con los usuarios.   |
| Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos | Durante la auditoria al proceso de seguimiento a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se evidenció el uso de herramientas Web para llevar un mayor control de las funciones de fiscalización delegadas a la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH, lo cual permite un seguimiento oportuno, contar con documentación (Informes, Evaluación de informes, Actas, cronogramas) de manera organizada, actualizada y el cumplimiento del objetivo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LAS FUNCIONES DELEGADAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS (Código SP-P-15; Versión 2; Fecha 2017-12-19). Se da cumplimiento a lo establecido en el LITERAL B del NUMERAL 4.4.2. de la NTC ISO 9001:2015. |
| Gestión del talento humano -   | Verificado el aplicativo SIGME el 17 de septiembre, se encuentra que todos los planes de mejora formulados tanto de evaluación independiente como de auditorías internas de calidad se encuentran cerrados, permitiendo así el cierre oportuno de los hallazgos.   |
| Gestión tecnológica, de información y comunicación -   | Actualmente están utilizando la herramienta de Planner para realizar el seguimiento a las actividades y poder dejar la trazabilidad de las acciones realizadas por el Grupo.   |
| Gestión jurídica - Contratación  | Los auditados explican cómo está conformado en grupo, donde se evidencia un fuerte grupo de trabajo, conformado por personal de planta, contratistas, con funciones y tareas claras, dentro del grupo contractual.   |

|   |  |
|---|--|
| Servicio al ciudadano - Participación y Servicio al Ciudadano | Tienen claridad sobre la política y objetivos de calidad y las observan plenamente en el proceso.    |
| Servicio al ciudadano - Participación y Servicio al Ciudadano | Cumple con la norma auditada y la organización permite ejercer un eficiente control.                 |
| Servicio al ciudadano - Participación y Servicio al Ciudadano | Cumple con la norma auditada y la organización permite ejercer un eficiente control.                 |
| Servicio al ciudadano - Participación y Servicio al Ciudadano | Tienen claridad sobre sus funciones y contribución para el cumplimiento de las políticas de calidad. |

### No conformidades

| Proceso  | Descripción de No conformidad  |
|--|--|
| Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Minería Empresarial | La Dirección de Minería Empresarial no tiene disponible la carpeta que contiene la información documentada de la planeación, ejecución y seguimiento que realiza a la Agenda Regulatoria. De conformidad con lo establecido en el Literal a) del Numeral 7.5.3.1 de la NTC ISO 9001:2015, dado que información documentada requerida debe controlarse para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. De conformidad con lo anterior, no es viable establecer el cumplimiento de la Dirección de Minería Empresarial de la utilización de la codificación de la TRD aprobada en la vigencia 2020, serie y subserie 2.1.71.8 Proyectos / Proyectos Normativos y 2.1.71.10 Proyectos / Seguimientos y Control de Proyectos, aplicable a los temas u objeto de formulación de los proyectos normativos descritos en la Agenda Regulatoria.   |
| Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial – Hidrocarburos   | Durante la auditoría y la actividad de verificación de evidencias del proceso de ejecución a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se encontró que de las 165 comunicaciones oficiales sin imagen digitalizada que fueron reportadas por el Grupo de gestión de la Información y Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico de fecha 19.ago.2020, la dependencia evidenció el envío de diez (10) comunicaciones, situación que impide que la información esté disponible y se recupere para su uso cuando se necesita. Se incumple lo establecido en el LITERAL A, del NUMERAL 7.5.3.2. de la norma NTC ISO 9001:2015 y los lineamientos de digitalización de comunicaciones oficiales señalados en el PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES (Código GD-P-02; Versión 3; Fecha 27.12.2019).   |
| Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos   | Durante la auditoría y la actividad de verificación de evidencias del proceso de ejecución a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se encontró desactualizado el procedimiento COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS CON RECURSOS DEL FONDO ESPECIAL DE CUOTA DE FOMENTO DE GAS NATURAL-FECFGN (Código FP-P-19; Versión 2; Fecha: 2018.02.23), situación que se evidencia en la actividad No. 7, dado que en esta se registra "Enviar para la respectiva firma por parte de la Secretaría General, el proyecto de convenio suscrito entre la empresa prestadora del servicio público domiciliario de Gas y el Ministerio de Minas y Energía" y dicha función fue delegada a la Subdirección Administrativa y Financiera, mediante la Resolución 40548 del 18.jun.2019. Se incumple lo establecido en el LITERAL H, del NUMERAL 4.4.1 de la norma NTC ISO 9001:2015 y el PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS (Código: AG-P-01; Versión: 2; Fecha 2016.08.01), según lo establece la actividad No. 1 (Revisar los documentos existentes en cada proceso con el fin de identificar si se requiere actualizar, eliminar o adoptar algún documento en el Sistema Integrado de Gestión). |

|   |   |
|---|---|
| <p>Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos</p>   | <p>Durante el trabajo de campo, la auditoria y la actividad de verificación de evidencias del proceso de ejecución a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se encontró que de acuerdo con información suministrada por el Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico de fecha 03-sep-2020 y confirmación a través de correo electrónico de fecha 10.sep.2020, la dependencia atendió fuera de términos legales cuatro (4) Derechos de Petición y una (1) queja, situación que se evidenció en los memorandos de respuesta emitidos con los radicados 2-2020-014598 (24.08.2020), 2-2020-013769 (11.08.2020), 2-2020-013080 (31-07-2020), 2-2020-008079 (15-05-2020) y 2-2020-013435 (05-08-2020). Se incumple lo establecido en el LITERAL D, del NUMERAL 10.2.1. de la norma NTC ISO 9001:2015, La resolución 40802 del 18.ago.2016 (Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD) y Plan de Mejora (20-000-11 de fecha 01 de abril de 2020) establecido con la finalidad de “(...) dar estricto cumplimiento a los términos legales, en especial a los establecidos en la resolución 40802 del 18 de agosto de 2016 (...)” (Negrilla fuera de texto).</p> |
| <p>Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos</p>   | <p>Durante la auditoria y la actividad de verificación de evidencias del proceso de ejecución a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, no se encontró información documentada del seguimiento establecido en artículo 1, parágrafo 4 de la Resolución 40143 del 22.may.2020, por la cual se dictan disposiciones temporales acerca del ingreso al productor del diésel marino y textualmente señala que: “(...) La dirección de Hidrocarburos del Ministerio de Minas y Energía realizará seguimiento al volumen de diésel marino sobre el cual aplica el ingreso al productor del cual trata este artículo durante la Emergencia Económica, social y Ecológica según los reportes periódicos remitidos por DIMAR, a fin de informar al Ministerio de Hacienda y Crédito Publico los valores estimados y proyectados correspondientes a la ejecución del cupo definido por el parágrafo 1 del presente artículo, para el año 2020 (...)” (Negrilla y subrayado fuera de texto). Se incumple lo establecido en el LITERAL B, del NUMERAL 4.4.2 de la norma NTC ISO 9001:2015 y artículo 1, parágrafo 4 de la Resolución 40143 del 22.may.2020.</p>  |
| <p>Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos</p> | <p>Durante el trabajo de campo y la actividad de verificación de evidencias del procesos de seguimiento a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se encontró que durante el periodo comprendido entre el 02.ene.2017 y el 15.jun.2020, la dependencia no cuenta con el seguimiento y trazabilidad de 1.615 comunicaciones oficiales relacionadas con la prestación del servicio a cargo de la dependencia, situación que se evidenció al consultar el aplicativo de correspondencia P8 y encontrar abiertas o sin darle cierre (fin de trámite) a 917 comunicaciones oficiales en el periodo comprendido entre el 02.ene.2017 y el 31.dic.2018; 257 comunicaciones oficiales en el año 2019 y 441 comunicaciones oficiales en el periodo comprendido entre el 01.ene.2020 y el 15.jun.2020. Se incumple lo establecido en el NUMERAL 8.5.2. de la norma NTC ISO 9001:2015.</p>   |
| <p>Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos</p> | <p>Durante el trabajo de campo del equipo auditor, en la auditoria y la actividad de verificación de evidencias de los procesos de “Formulación, Ejecución y Seguimiento” a cargo de la Dirección de Hidrocarburos, se observó que ocho (8) normas aplicables a los procesos de la dependencia, no se encuentra disponibles en el normograma, situación que se evidenció al no encontrarse publicados actos administrativos como: Ley 191 del 23.jun.1995, Resolución 90325 del 03.may.2013, Resolución 40310 del 20.abr.2017, Resolución 41304 del 24.nov.2017, Resolución 40614 del 23-jul-2019, Ley 2008 del 27.dic.2019, Decreto 437 del 19.mar.2020 y Resolución 40103 del 27.mar.2020. Se incumple lo establecido en el LITERAL A, del numeral 7.5.3.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p>   |
| <p>Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación</p>                           | <p>Al abrir en el SIGME el Procedimiento Análisis y Seguimiento de los Proyectos Regulatorios de Energía Eléctrica, Gas y Combustibles Líquidos aparece el Procedimiento Identificación de Necesidades de Políticas Energéticas que pertenece al proceso de Formulación de Políticas,</p>   |



|   |  |
|---|--|
| sectorial – Asuntos Regulatorios y Empresariales  | incumpliendo con el numeral 4.4.1.c relacionado con los métodos que le aplican al proceso de seguimiento vigilancia y control de políticas, proyectos y reglamentos sectoriales, induciendo a error y ubicando un procedimiento del proceso de Formulación en el proceso de Seguimiento.   |
| Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial – Asuntos Regulatorios y Empresariales | No fue posible acceder en el SIGME al Procedimiento Análisis y Seguimiento de los Proyectos Regulatorios de Energía Eléctrica, Gas y Combustibles Líquidos incumpliendo con el numeral 7.5.1.b relacionado con la información documentada necesaria para la eficacia del proceso de Seguimiento vigilancia y control de políticas, proyectos y reglamentos sectoriales, por lo que no fue posible realizar la verificación.  |
| Gestión jurídica - Contratación   | Revisado el Normograma del Proceso de Gestión Jurídica, temática Contratación, y evidenciado en la auditoría realizada el 22 de septiembre de 2020, la resolución enseñada por el auditado, se observa que el Manual de Contratación adoptado mediante Resolución # 4 1194 del 30-10-2015 por el cual se adopta el Manual de Contratación del Ministerio de Minas y Energía, y el cual hace parte integral de la misma, se encuentra desactualizado, incumpliendo con lo estipulado en el numeral 8.2.3.1. La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir: d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios, lo cual genera desinformación a los clientes. |

### Observaciones

| Proceso   | Descripción de Observación  |
|---|---|
| Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Hidrocarburos                        | La Dirección de Hidrocarburos debe incluir en la “Matriz de Control” establecida para el riesgo de corrupción “OMITIR LA PUBLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS CARÁCTER GENERAL EXPEDIDOS POR LA DIRECCIÓN DE HIDROCARBURO”, toda la información concerniente a los actos administrativos expedidos por la dependencia y en esa medida dar cumplimiento a la acción de manejo establecida (Verificación y seguimiento a las actividades de notificación, publicación y/o divulgación específicas para cada tipo de acto administrativo expedido por la Dirección de Hidrocarburos, guardando evidencias de las publicaciones que se realizan en el portal Web, Diario Oficial o medios legales establecidos) |
| Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Minería Empresarial                  | La Dirección de Minería Empresarial – DME debe fortalecer en el procedimiento documentado del Proceso de Formulación para la identificación de los requisitos, sobre 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, con el fin de mejorar la retroalimentación con el cliente.   |
| Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales - Minería Empresarial                  | La Dirección de Minería Empresarial – DME debe fortalecer el análisis y la evaluación de los datos y la información que surja del seguimiento y la medición del Proceso de Formulación y/o de la ejecución de la Agenda Regulatoria, que permita evaluar la conformidad de los productos y servicios y conocer el grado de satisfacción de los clientes o grupos de valor, entre otros aspectos, descritos en el Numeral 9.1.3 de la NTC ISO 9001:2015.   |
| Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales – Asuntos Regulatorios y Empresariales | El procedimiento y los instructivos que se encuentran en el SIGME, no están en la Caracterización, se observa que lo que está en listado maestro de documentos no está acorde con la caracterización<br><br>Se debe garantizar que todos los miembros del equipo conozcan las caracterizaciones de los procesos que le aplican y que éstas se encuentren actualizadas.  |

|  |   |
|--|---|
| <p>Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales – Asuntos Regulatorios y Empresariales</p> | <p>Se evidencio que no se ha podido realizar la actualización de procedimientos por problemas de computador ya que la persona que realiza esta actividad no cuenta con el equipo compatible con el sistema operativo del SIGME; adicionalmente en la revisión a tareas a cargo de los funcionarios de la Oficina varios presentan tareas abiertas.</p> <p>Se debe asegurar que todos los miembros del equipo cierren sus tareas en el SIGME.</p>  |
| <p>Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales – Asuntos Regulatorios y Empresariales</p> | <p>La actualización del 10 de septiembre que se encuentra publicada en la página web solamente aparece con una norma que fue la última que se incluyó y no se incluyeron las tres iniciales; sin embargo en la anterior aparecen las planeadas para el 2020 inicialmente. Se observa que en la página web no se encuentra en la última versión, la relación de normas inicialmente propuestas.</p> <p>Se debe asegurar que la agenda regulatoria publicada contenga la trazabilidad de todas las normas programadas para la vigencia</p>  |
| <p>Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales – Asuntos Regulatorios y Empresariales</p> | <p>Rta: En el flujograma de cada proceso.</p> <p>Se debe socializar a todos los funcionarios la matriz de requisitos de calidad.</p>  |
| <p>Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales – Asuntos Regulatorios y Empresariales</p> | <p>Efectivamente se presentan productos no conformes, sin embargo no se tiene la claridad de lo que se debe realizar y en general no hay un criterio único y cada revisión siempre propone cambios que en ocasiones no son de fondo sino de forma. Muchas veces quieren plasmar su sello y quita tiempo a los funcionarios en los temas realmente importantes. Al estandarizar se elimina la capacidad creativa y de innovación.</p> <p>Se debe revisar por parte del Administrador del SIGME la identificación y el manejo del Producto No Conforme, con el fin de que sea documentado y tratado</p> |
| <p>Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales – Asuntos Regulatorios y Empresariales</p> | <p>Plan de mejora abierto en cabeza de una persona que ya no está en el Ministerio. PM 190005 Auditoria de 2018.</p> <p>Se deben cerrar los Planes de Mejora de auditorías de vigencias anteriores que se encuentran abiertos.</p>  |
| <p>Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Regalías</p>   | <p>Verificar que las normas contenidas en el Normograma estén vigentes, tales como el Decreto 2179 de 2017 por el cual se prorroga la liquidación del FNR hasta el 30 de junio de 2018 y la Ley 1753 PND 2014-2018.</p>   |
| <p>Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos</p>  | <p>De forma puntual se observó que no hay registros de los reportes periódicos de la Dirección General Marítima “DIMAR” tal y como se describe en el artículo 1, parágrafo 4 de la Resolución 40143 del 22.may.2020, por la cual se dictan disposiciones temporales acerca del ingreso al productor del diésel marino. Es conveniente que la Dirección de Hidrocarburos conserve información documentada de los reportes de DIMAR, para permitir el adecuado seguimiento y cumplir con los fines establecidos en la resolución.</p>   |
| <p>Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial - Hidrocarburos</p>                | <p>De forma puntual, se observó que en la propuesta de actualización del PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LAS FUNCIONES DELEGADAS EN LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS, se continúa haciendo referencia al normograma del proceso de EJECUCIÓN DE POLÍTICAS, PROYECTOS Y REGLAMENTACIÓN SECTORIAL y no se evidenció la referencia del normograma del proceso de SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y CONTROL DE POLÍTICAS, PROYECTOS Y REGLAMENTOS SECTORIALES, el cual le aplica. Es</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | conveniente que en la nueva versión del procedimiento, la Dirección de Hidrocarburos incluya el normograma del proceso de "SEGUIMIENTO".   |
| Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial – Asuntos Regulatorios y Empresariales | Se debe garantizar que los procedimientos pendientes de publicar en el SIGME, terminen el proceso por parte del responsable asignado en la dependencia.  |
| Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial – Asuntos Regulatorios y Empresariales | Se evidencia que el Normograma del proceso está desactualizado pues no se han publicado las normas asociadas Vg. La Resolución 40142 de 2020<br><br>Se debe garantizar que el Normograma del proceso se encuentre actualizado  |
| Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial – Asuntos Regulatorios y Empresariales | Cuadro de control del proyecto de inversión, contratistas y estudios, con análisis y seguimiento. Se evidencia que el SPI se encuentra desactualizado, pues el 25 de septiembre no se había actualizado ese mes, cuando el plazo de seguimiento es el 10 de cada mes.<br><br>Se debe asegurar que el SPI se actualice en los plazos establecidos por el DNP y cuenten con su respectivo análisis   |
| Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial – Asuntos Regulatorios y Empresariales | Se evidencia que el Plan de Acción no tiene actualizada la información con los reportes realizados a la unidad de resultados.<br><br>Se debe garantizar que los indicadores en el Plan de Acción se encuentren actualizados y analizados, de acuerdo con la información suministrada a la unidad de resultados   |
| Direccionamiento Estratégico  | Revisar y ajustar caracterización  |
| Gestión tecnológica, de información y comunicación -  | Se evidencia que el área no ha realizado el ajuste de acuerdo con las funciones en la resolución de grupos de acuerdo con su competencia y a la actualización de los logos y formatos del SIGME.   |
| Gestión tecnológica, de información y comunicación -  | La documentación de los procedimientos no evidencia claramente el funcionario responsable de las actividades, razón que se cree confusión a la hora de la revisión por parte de personas externas a la dependencia   |
| Gestión tecnológica, de información y comunicación -  | El Grupo no evidencia la actualización del Normograma en el aplicativo SIGME, por lo que no permite evidenciar la normatividad que aplica al proceso.  |
| Gestión jurídica - Contratación   | Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento y asegurarse que se cumplan oportunamente.  |
| Auditoría y evaluación - Auditoría interna de Calidad   | Se tenía un instructivo que se eliminó en febrero de 2020 porque cuando se revisó el tema se consideró que no era necesario. Era lógico que una parte es normatividad externa y otra interna. Se deben mejorar y fortalecer los criterios de la información que debe contener el Normograma para facilitar la identificación de las normas aplicables a los procesos.  |
| Auditoría y evaluación - Auditoría interna de Calidad   | El auditado informó que el sistema reasignó la tarea aclarando que no es cambio del programa lo que paso es que se disparó la tarea a otra persona. En el momento de solicitar la trazabilidad de dicho cambio, el Profesional informó que realiza los cambios ajustando la parametrización en el aplicativo para que se lancen las tareas. Sin embargo en el sistema no se observa trazabilidad alguna de los cambios realizados. Específicamente por el Cambio realizado en la Auditoría al Grupo de Infraestructura Tecnológica, en el cual no aparecía la auditora asignada a este proceso, el sistema generó la tarea a otro auditor generando confusión. Se debe fortalecer la trazabilidad de los ajustes realizados en el Plan de Auditoría, el sistema debe mantener trazabilidad de las actualizaciones que se realicen como soporte de evidencia para garantizar la seguridad y veracidad de la información |

|   |  |
|---|--|
| Auditoría y evaluación - Auditoría interna de Calidad | Se cuenta con 14 auditores internos de calidad. Este año en razón a la pandemia y al trabajo en casa, no se programó capacitación. Observación: Se debe mejorar y fortalecer el ejercicio de la Auditoría Interna por medio del incremento de auditores internos de calidad teniendo en cuenta las necesidades y procesos de la entidad. |
| Auditoría y evaluación - Auditoría interna de Calidad | El auditado no tiene conocimiento de los avances de esta actividad Observación: Se deben fortalecer e implementar los incentivos ofrecidos por la Alta Dirección en reunión con los auditores internos de calidad en el 2019.  |

## ACCIONES DE MEJORA

Para la mejora continua de los procesos del Ministerio de Minas y Energía se formularon once (11) planes de mejora para todos los hallazgos encontrados durante las auditorías internas de calidad, tanto para las 10 no conformidades como para las 25 observaciones, los cuales son formulados directamente en el aplicativo. De igual forma se trabajó conjuntamente entre auditados y auditores para formular el análisis causa efecto de cada uno de los hallazgos, de acuerdo a la metodología definida por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional en el Sistema de Gestión para corregir la causa del hallazgo, enfocados también a evitar futuras no conformidades bajo el enfoque de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015

## 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 auditorías 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 menor tiempo.

Una recomendación es mejorar el aplicativo con el que se cuenta hoy, seguir capacitando a los auditores en la herramienta que se tiene, en el módulo de auditorías internas; ya que la herramienta facilita realizar todo el ejercicio de las auditorías, 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 auditorías, tres fueron realizadas después de la fecha programada, debido al problema de agenda de la Directora responsable 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 auditoría, 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; igualmente fortalecer el análisis causa efecto para identificar las verdaderas causas de los hallazgos.

## CONCLUSIONES

1. Las auditorías internas de calidad ciclo 2020, 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 Ministerio.
2. Las auditorías se llevaron en un ambiente de respeto y una comunicación fluida entre auditores y auditados.
3. Como resultado de las auditorías internas de calidad y dando cumplimiento al numeral 9.2. de la norma ISO 9001:2015, en total se encontraron 10 no conformidades, 4 menos que el año anterior y 25 observaciones, 7 más que el ciclo de auditorías del 2019 y con un proceso más auditado, es decir en total diez procesos.
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 en las correctivas.
5. Se resalta el compromiso de los jefes, directores y coordinadores responsables de los procesos auditados que atendieron personalmente, junto con sus colaboradores, las auditorías internas de calidad; en los casos

donde no pudo ser atendida directamente por el responsable del proceso, se delegó en un funcionario de su confianza.

6. El Equipo auditor líder, cumplió su labor dirimiendo algunas diferencias presentadas entre auditores y auditados cuando se presentaron inquietudes en los resultados de las auditorias.

7. Se observó un gran compromiso por parte de los auditores en la realización de las auditorias e interés en las actividades de capacitación para el manejo del formato análisis causa efecto y formulación de planes de mejora, 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 auditoría, 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.

  
Luis Villanueva Pérez  
Coordinador Grupo de Gestión y Seguimiento Sectorial