

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad

Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Bogotá, 17 de Marzo de 2015

1. Pendientes Acta #01 de marzo 19 de 2014 (Diferente a los Compromisos Revisión por la Dirección).
2. Revisión por la Alta Dirección 2015
 - a. Resultados de auditorías
 - Auditoria Externa,
 - Auditorias Internas de Calidad
 - b. Retroalimentación del cliente (G Participación y SC)
 - c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio
 - d. Estado de las acciones correctivas y preventivas
 - e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
 - f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
 - g. Recomendaciones para la mejora
 - h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados
3. Presentación del Pensamiento Estratégico del MME
4. Programa anual de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad 2015
5. Proposiciones y Varios

1. Pendiente Acta #01 de marzo 19 de 2014 (Diferente a los Compromisos Revisión por la Dirección).
- La Alta Dirección solicita requerir a los responsables de las metas e indicadores con más baja ejecución, para que realicen los máximos esfuerzos tendientes a alcanzar los mejores resultados en la gestión del Ministerio.

O.K. cumplida

El 30 de abril, el Sr. Ministro, envió comunicaciones a las dependencias de más baja ejecución en sus planes de acción, para que redoblaran esfuerzos en el cumplimiento de los mismos metas.

Qué es la Revisión por la Dirección?

Numeral 5.6 Norma NTCGP 1000:2009 y NTC-ISO 9001: 2008

“La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad”.



2. Revisión por la Alta Dirección 2015

- a. Resultados de auditorías
 - Auditoria Externa,
 - Auditorias Internas de Calidad
- b. Retroalimentación del cliente (G Participación y SC)
- c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio
- d. Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
- f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- g. Recomendaciones para la mejora
- h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados

a. Resultados de auditorías - Auditoría Externa

Los días 2, 3 y 4 de abril de **2014**, la firma Bureau Veritas Certification, realizó la segunda visita de seguimiento al Sistema al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio bajo las dos normas certificadas: ISO9001:2008 Y GP1000:2009

Procesos auditados: Dieciséis Procesos

Hallazgos: No Conformidades Mayores o Menores: **no se registraron.** Levantaron 7 observaciones, en los procesos de Gestión Contractual, Gestión Documental, Comunicaciones, Auditoría y Evaluación, Misionales-Dirección de Energía; las cuales se corrigieron de inmediato donde procedía, o quedaron en un plan de mejora.

Próxima Auditoría: **18, 24, 25, y 26 de marzo de 2015**

Empresa: SGS Colombia S.A.

Alcance: Todos los procesos (16)

Referencial: Visita de Recertificación, bajo las normas NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Ciclo de Auditorías Internas de Calidad- 2014: Del 14 de julio al 29 de agosto de 2014.

Objetivo: Evaluar y verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del MME frente a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

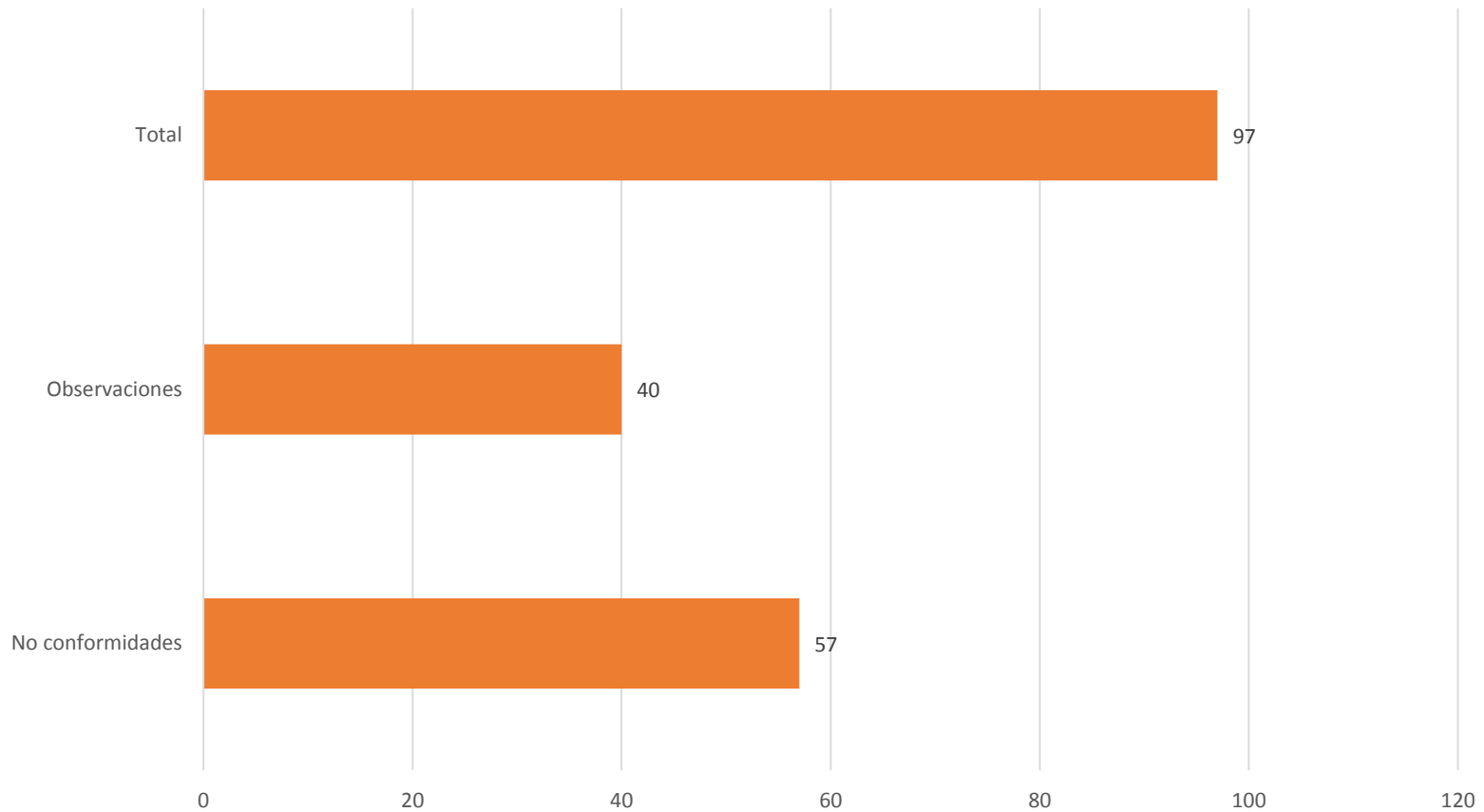
Alcance: Los 16 procesos del Ministerio

Criterios de Auditoría: Normatividad Vigente para cada proceso auditado, Norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad, Caracterización de Procesos, Riesgos e Indicadores.

El equipo de auditores internos de calidad, estuvo conformado por 22 funcionarios. Se formaron 13 nuevos auditores, quienes acompañaron esta auditoría.

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Hallazgos auditoría interna



a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Total No conformidades: 57

Los numerales de la norma con mas hallazgos son:

Numeral 4.2.3. Control de documentos, con 11 No conformidades y es relacionado con algunos documentos publicados en la web están desactualizados, normas obsoletas, planes que no están aprobados, documentación de los procesos desactualizada; algunas bases de datos no están controladas en el sistema; no existe TRD

Numeral 8.2.3. Seguimiento a los procesos con 10 hallazgos, relacionados con información de las hojas de vida de los indicadores (6), no hay método de seguimiento de las actividades programadas, No se está cumpliendo con lo planeado en los indicadores del Plan Operativo; Los indicadores no miden realmente el proceso.

Numeral 4.2.4. Control de registros, con 9 hallazgos relacionados con falta de publicación de algunos documentos en la Web, Normogramas con normas obsoletas ó que les faltan incluir normas del proceso, Resolución 181757 de 2005 de contiene una función que no lo puede cumplir el Grupo de Asuntos Nucleares, la actualización de los documentos, algunos están obsoletos, manejo de versiones;

Numeral 7.2. Comunicación con el cliente, con 9 No conformidades: Falta publicar algunos documentos, documentos publicados en la Web desactualizados.

Numeral 8.5. Mejora, con 6 hallazgos, en general relacionado con el cierre no efectivo de las acciones.

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

- ✓ Las Auditorías Internas de Calidad se llevaron a cabo de manera dinámica y objetiva, dentro del mayor respeto entre auditados y auditores.
- ✓ Se resalta el compromiso de los jefes y dueños de proceso atendiendo personalmente y con sus colaboradores las auditorías.
- ✓ El equipo auditor líder, resolvió exitosamente, las diferencias presentadas entre auditados y auditores, por desacuerdos en los informes de auditoría presentados
- ✓ Se observó un gran compromiso por parte de los auditores antiguos y los nuevos, en la realización de las auditorías, e interés en las actividades de capacitación y en la entrega de listas de chequeo e informes.

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

- ✓ Como resultado de las auditorías internas de calidad y dando cumplimiento al numeral 8.2.2 de las normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000:2009, en total se encontraron 97 hallazgos, de los cuales 40 son observaciones y 57 son No Conformidades, a las normas auditadas.
- ✓ Se levantaron Planes de Mejoramiento para todos los hallazgos encontrados en la auditoría interna, tanto para las No conformidades como para las observaciones.

RESULTADOS ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO 2014

FICHA TÉCNICA

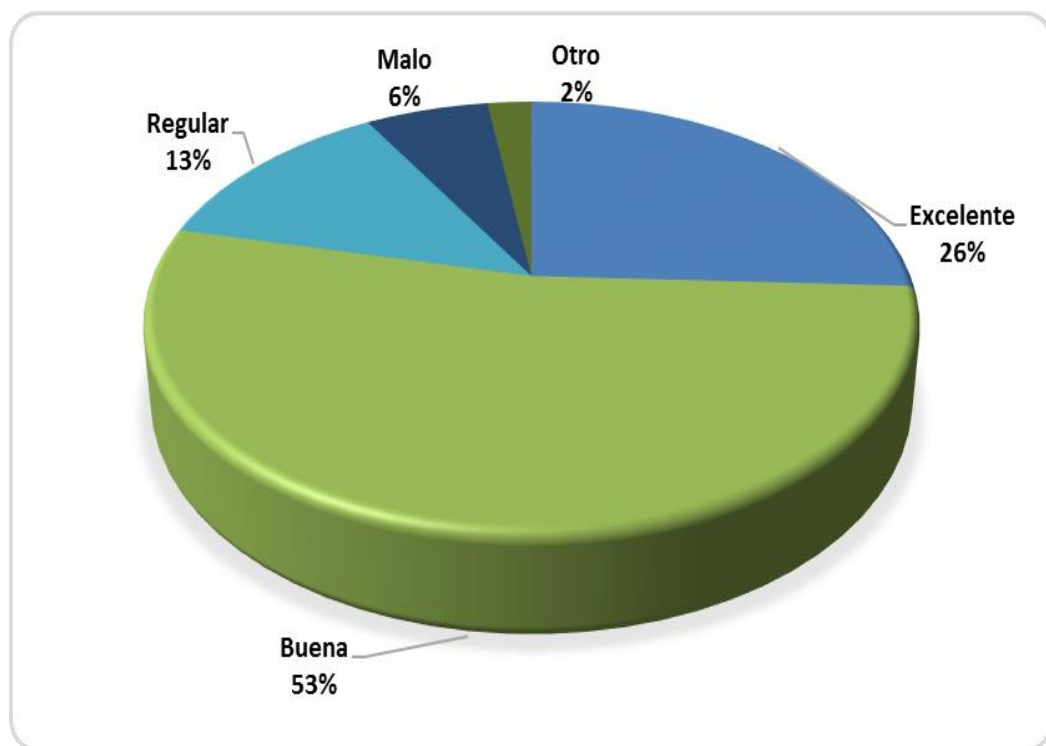
Objetivo:	Obtener información sobre la percepción de los ciudadanos - clientes frente a los productos (reglamentos, normas, etc) que entrega el Ministerio de Minas y Energía y recibir las sugerencias, observaciones y opiniones para mejorar la gestión de la entidad.
Metodología	Se envió la invitación para el diligenciamiento de la encuesta a 22470 correos electrónicos registrados en cada una de las solicitudes de información interpuestas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.
Responsable:	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Periodo de ejecución de la encuesta:	Diciembre 2014
Población objetivo	Ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía que en algún momento hayan interpuesto derechos de petición, solicitudes de información, quejas y/o reclamos.
Tamaño de la muestra:	505 encuestas

b. Retroalimentación del cliente –Medición del producto

DATOS SOBRESALIENTES DE LA MUESTRA

Población	505 Personas	
Actividad Ocupacional	Mayor porcentaje entre empleado e independiente	70.58%
Género	Masculino	81%
Tipos de solicitud	Mayor porcentaje en “ Solicitud de Información”	67%
Medio utilizado para la solicitud	Mayor porcentaje entre Correo Electrónico y PQRD’S de página Web	60.45%

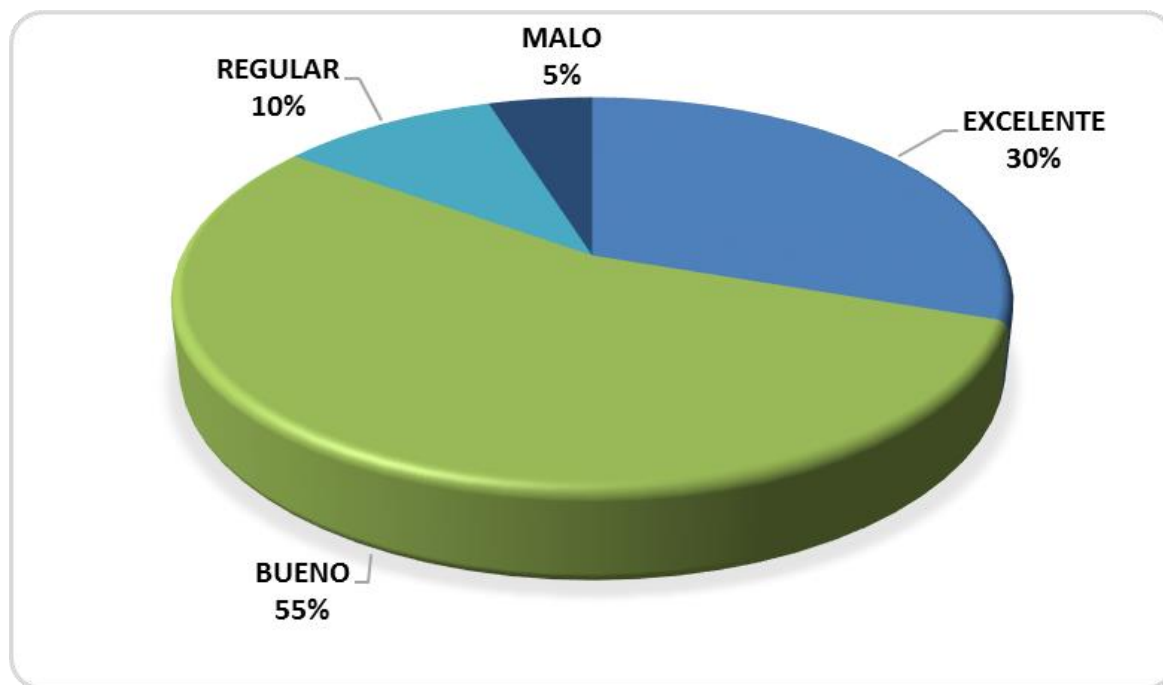
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA



La satisfacción es “buena” con un 53%, por lo que se sugiere tener en cuenta si la información suministrada es lo suficientemente clara, oportuna y coherente, para lo cual se informará a las dependencias técnicas, el deber de divulgar su quehacer misional bajo estándares de lenguaje ciudadano, considerando la caracterización de los ciudadanos y los diferentes contextos a donde llega nuestra información.

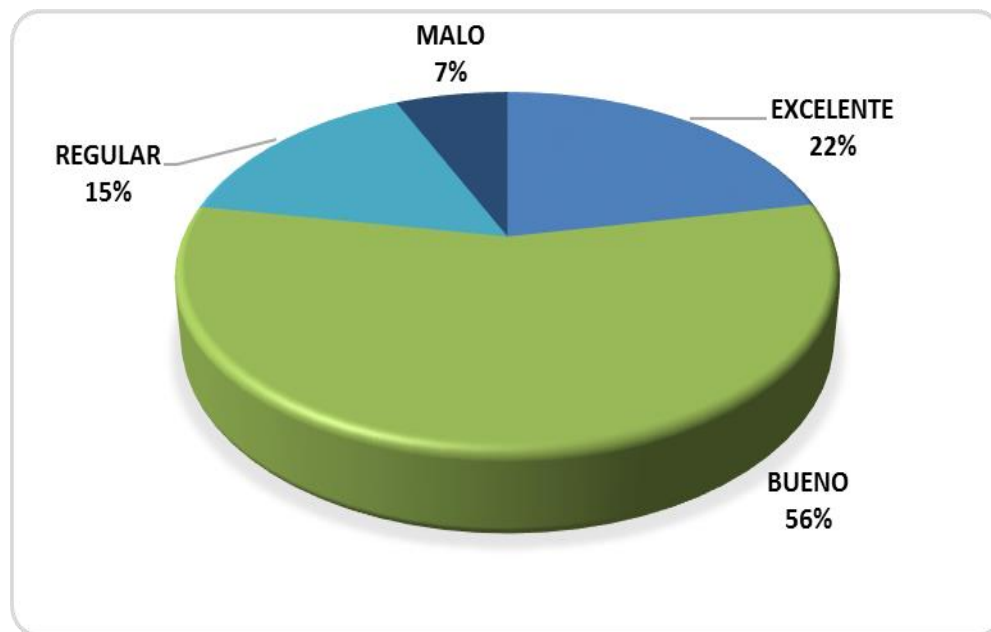
ASPECTOS EVALUADOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

CLARIDAD: La información transmitida fue comprendida y los conceptos fueron asimilados



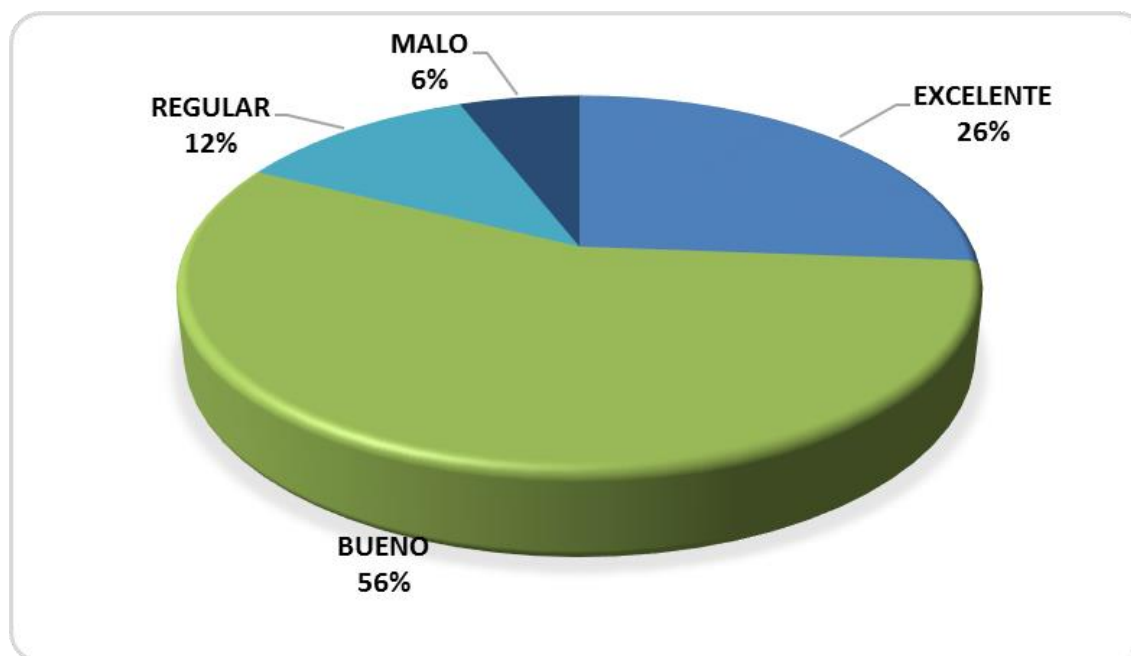
ASPECTOS EVALUADOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

OPORTUNIDAD: La administración pública provee bienes y servicios de manera ágil; pero sobretodo, en el momento que lo requiere el ciudadano-cliente



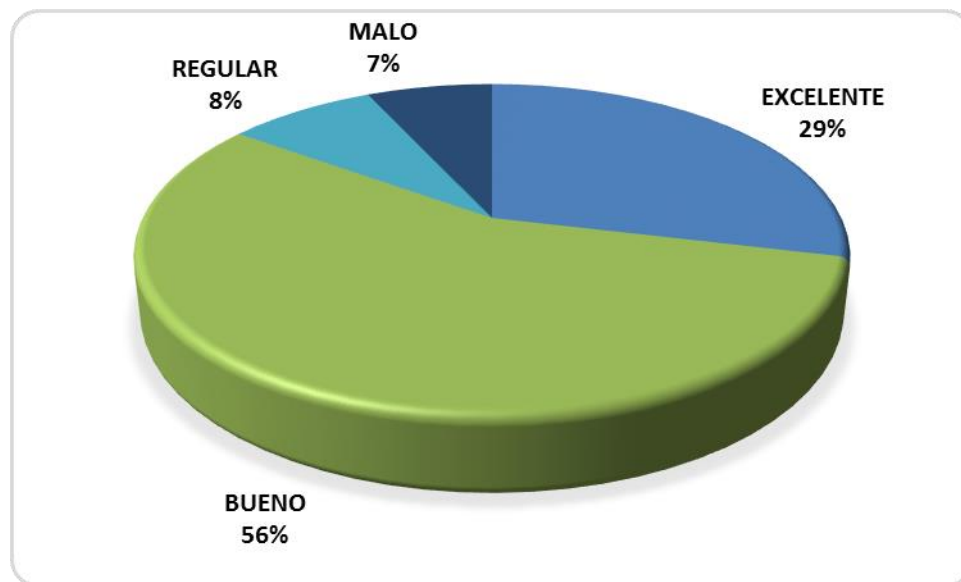
ASPECTOS EVALUADOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

COHERENCIA: Relación lógica entre lo que el ciudadano solicita a la entidad y la respuesta o atención que se le brinda al respecto.



ASPECTOS EVALUADOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

TRANSPARENCIA: El Ministerio de Minas y Energía entrega de manera precisa a la ciudadanía información de su interés y utilidad; y facilita la retroalimentación, el control ciudadano y la rendición de cuentas de acciones y decisiones tomadas por las entidades.



OPINIONES CIUDADANAS

COMENTARIOS TEXTUALES DE LOS CIUDADANOS

Es bueno recordar que no siempre es fácil de comprender como funciona el estado y algunos usuarios nos cuesta aún más, sugiero poner las cosas en términos muy sencillos y concretos

Me declare satisfecho con la atención a nuestras inquietudes.

me parece importante que se publicaran conceptos técnicos de interés público, esta manera el ciudadano está enterado de interpretaciones y explicaciones técnicas principalmente de los reglamentos técnicos emitidos por el Ministerio.

Mayor agilidad al dar solución a los inconvenientes consultados

Que nos contesten pronto la línea telefónica

Felicitaciones... Muy pocas veces encuentra uno sitios como este en donde pueda solucionar rápidamente la mayoría de inconvenientes mediante un clic.

Siempre esquivan respuestas

debe suministrar sin restricciones las información solicitadas sobre licencias concesiones y demás se demoraron casi un mes en responder

La atención telefónica se le debe poner atención, los clientes se quejan por no contestar.

Recortar los tiempos para responder las correos

Las solicitudes de información, vía WEB o telefónica, no son atendidas por personal versado en los temas de hidrocarburos.

La atención prestada a la solicitud de capacitación fue muy buena por parte del departamento de participación ciudadana.

Debe haber un glosario y ayudas que le permitan al usuario poder encontrar lo que está buscando, en un tiempo corto.

Deberían hacer llegar boletines informativos mensuales de actividades importantes de la Institución sin necesidad que uno las recabe.

Favor, actualizar el link de asesoría jurídica, esta desactualizado

Me gustaría conocer un poco más acerca de la minería ilegal en el país y qué está haciendo el gobierno Nacional Para controlar este problema.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a las características evaluadas (Transparencia, Oportunidad, Claridad y Coherencia), se determina que predomina la calificación “bueno” con un promedio del 56%, por lo que se observa la necesidad de continuar con acciones de mejora para alcanzar un nivel de excelencia en los productos entregados a los ciudadanos – clientes.

* El Grupo El Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, fortalecerá la cultura de la atención y servicio al ciudadano, bajo parámetros de calidad y en cumplimiento de la normatividad vigente, mediante estrategias internas de capacitación o información que concientice al servidor público de su deber de informar de manera adecuada, completa y transparente y a través de diferentes canales de atención.

- Dentro de las opiniones ciudadanas más recurrentes se encuentra la calidad en la atención telefónica, como un factor a mejorar. De hecho este es un factor que de manera reiterada ha sido objeto de evaluación o sugerencias por parte de los ciudadanos, de tal manera que se implementará en el año 2015, un mecanismo de protocolos de atención que contribuya al mejoramiento en el servicio a través de este canal.

- Los ciudadanos indican que se debe realizar mayor divulgación y actualización de información en la página web, por lo que se sugiere que cada oficina permanentemente prepare documentos de interés a publicar, esto con el fin de brindar a la ciudadanía información oportuna.

RESULTADOS ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ATENCIÓN PRESTADA 2014

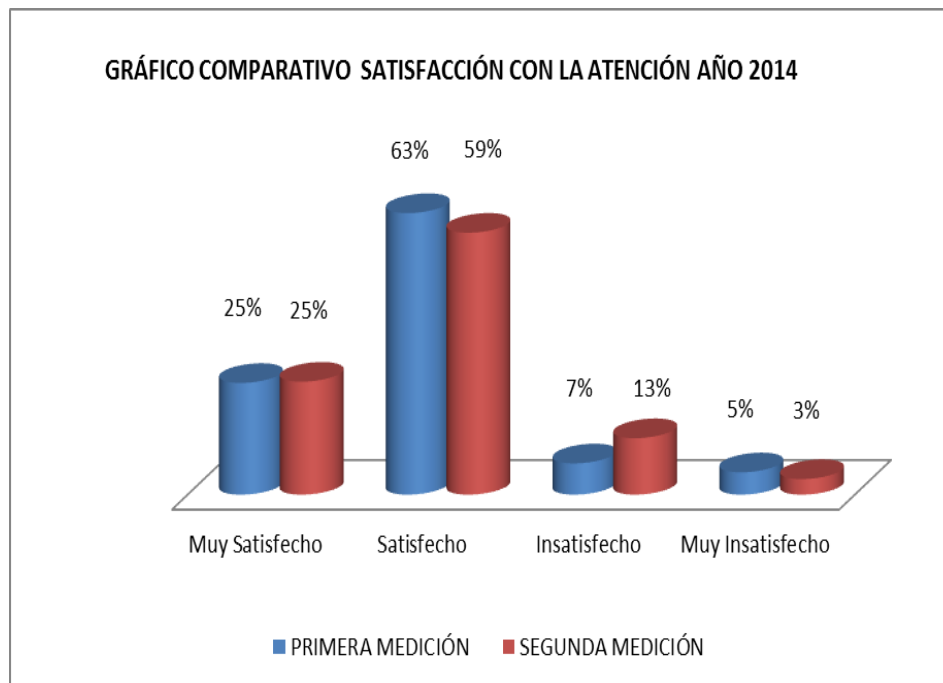
FICHA TÉCNICA	
Objetivo:	Obtener información sobre la satisfacción de los ciudadanos - clientes frente a la atención prestada por parte de los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía.
Metodología	Se envió la invitación a 22470 correos electrónicos registrados en las bases de datos del Ministerio, para el diligenciamiento de la encuesta.
Responsable:	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Población objetivo	Ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía
Tamaño de la muestra:	505 encuestas

b. Retroalimentación del cliente- Satisfacción de los ciudadanos

DATOS SOBRESALIENTES DE LA MUESTRA

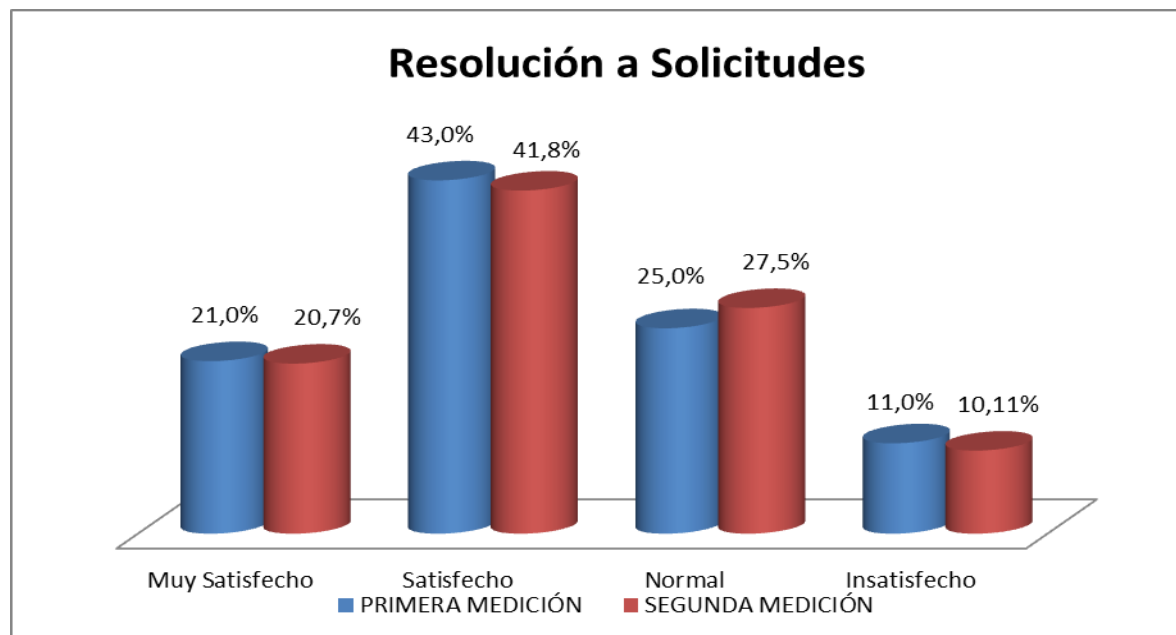
Población	505 Personas	
Actividad Ocupacional	Mayor porcentaje entre empleado e independiente	70.58%
Canal mas utilizado para la solicitud	Mayor porcentaje entre Correo Electrónico y presencial	88.88%

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA



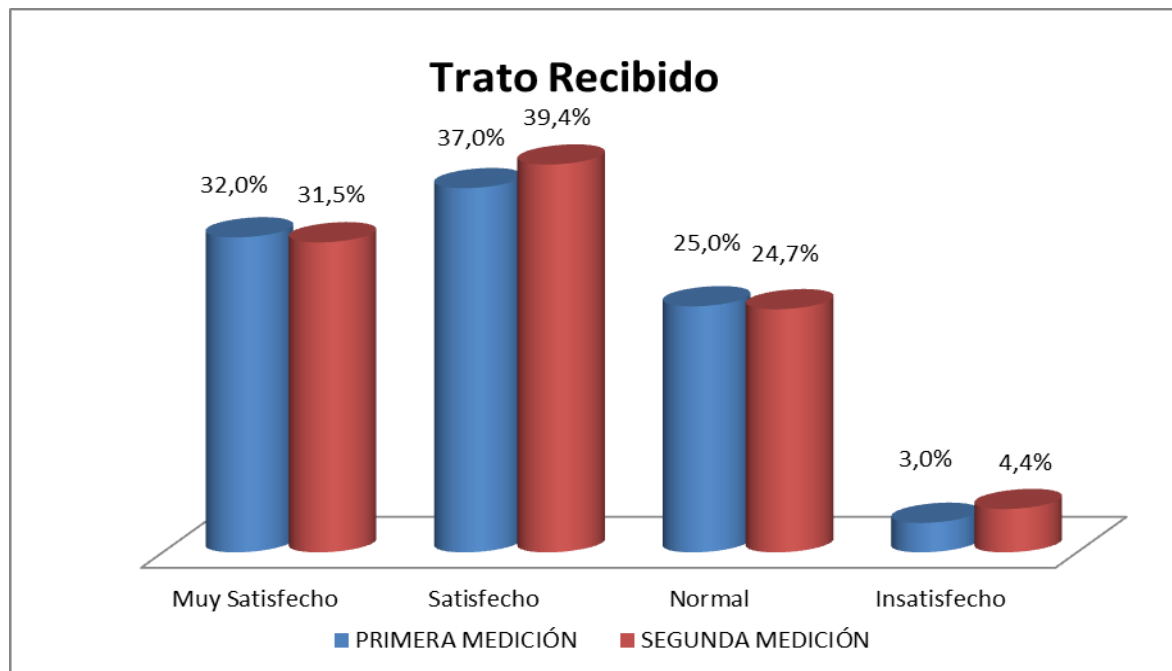
PRIMERA MEDICIÓN			SEGUNDA MEDICIÓN		
Análisis técnico		Conclusiones destacadas	Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,924	El "87,85%" eligieron:	Media	1,943	El "83,88%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[1,869 - 1,980]	Satisfecho	Intervalo de confianza (95%)	[1,878 - 2,009]	Satisfecho
Tamaño de la muestra	634	Muy satisfecho	Tamaño de la muestra	459	Muy Satisfecho

CARACTERISTICAS EVALUADAS: RESOLUCIÓN A SOLICITUDES



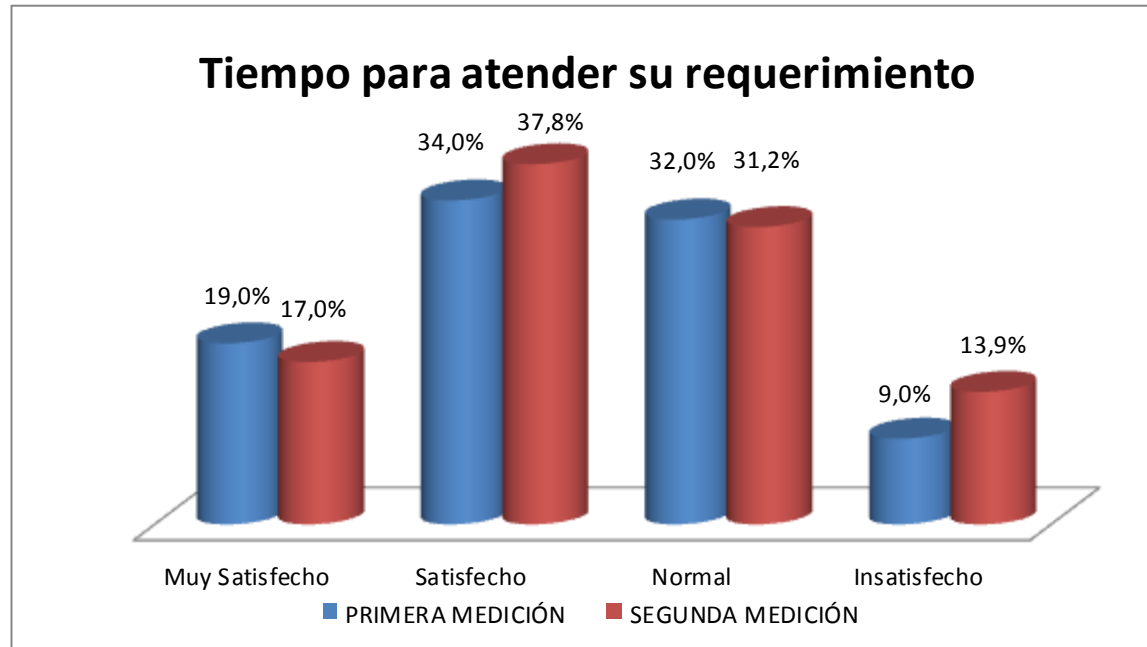
GRADOS DE SATISFACCIÓN PRIMERA MEDICIÓN		GRADOS DE SATISFACCIÓN SEGUNDA MEDICIÓN		
Resolución a sus solicitudes	Conclusiones destacadas	Resolución a sus solicitudes		Conclusiones destacadas
Media	2,309	Media	2,280	El "68,04%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,227 - 2,390]	Intervalo de confianza (95%)	[2,197 - 2,363]	Satisfecho

CARACTERÍSTICAS EVALUADAS: TRATO RECIBIDO



Trato recibido		Conclusiones destacadas	Trato recibido	Conclusiones destacadas
Media	2,074	El "67,63%" eligieron:	Media	2,024
Intervalo de confianza (95%)	[1,996 - 2,152]	Satisfecho	Intervalo de confianza (95%)	[1,945 - 2,103]
Tamaño de la muestra	606	Muy satisfecho	Tamaño de la muestra	454

CARACTERÍSTICAS EVALUADAS: TIEMPO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS



Tiempo para atender su requerimiento		Conclusiones destacadas	Tiempo para atender su requerimiento		Conclusiones destacadas
Media	2,494	El "63,29%" eligieron:	Media	2,420	El "67,83%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,406 - 2,582]	Satisfecho	Intervalo de confianza (95%)	[2,335 - 2,506]	Satisfecho
Tamaño de la muestra	601	Normal	Tamaño de la muestra	452	Normal

CONCLUSIONES

- Comparativamente durante la primera y segunda medición, la percepción de la atención que prestan los funcionarios a nivel general, se mantiene en el nivel: satisfactorio con un porcentaje del 63% y 59% en las dos mediciones.
- En cuanto a la capacidad de los funcionarios para resolver solicitudes, los ciudadanos perciben que se encuentran “satisfechos” con un 41% y 44%, o que es “normal”, mientras que solo entre el 20% y el 21% indican sentirse “muy satisfechos”. Sin embargo un porcentaje importante entre el 10% y el 11% indican sentirse “insatisfechos” ante el nivel orientador.
- De manera específica, en cuanto al trato recibido a través de los canales de atención, la percepción de los ciudadanos se mantuvo entre “muy satisfecho” y “satisfecho” en las dos mediciones, sin embargo, entre el 24% y 25% indican que es “normal” y el 3% y 4% que es insatisfactorio.
- En cuanto al tiempo para atender las solicitudes, se mantienen en general los porcentajes de satisfacción con un 34% en la primera medición y el 38% para la segunda medición.
- Para el 31% y 32% de los ciudadanos, la oportunidad en la atención es normal, lo que indica que para estos encuestados se cumple dentro de los términos de ley establecidos.



CONCLUSIONES

- Un porcentaje significativo del 14% en la segunda medición, dice sentirse insatisfecho con la oportunidad en la atención, lo que coincide con los informes de atención de PQRD'S del segundo semestre de 2014, pues se presentó un incremento en la falta de atención o atención fuera de términos de solicitudes en este periodo.

Como acciones de mejoramiento se propone las siguientes:

- Fortalecer el trato digno y de calidad hacia los ciudadanos, con amabilidad y empatía; para alcanzar el nivel ideal de “muy satisfecho” en la atención prestada. Esto implica socializar a nivel interno el código de ética y la carta de trato digno que todos los funcionarios deben conocer y suscribir (Ley 1437 Código Contencioso Administrativo).
- Ampliar la base de conocimiento que el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano ha venido construyendo para atender de manera más acertada las diversas solicitudes ciudadanas y fortalecer la atención telefónica a través de herramientas de mayor innovación tecnológica.
- Evaluar los procedimientos generales de la atención a través de los diversos canales disponibles, para establecer acciones específicas que elimine los niveles de insatisfacción en la oportunidad.



MINMINAS



Desempeño de los procesos

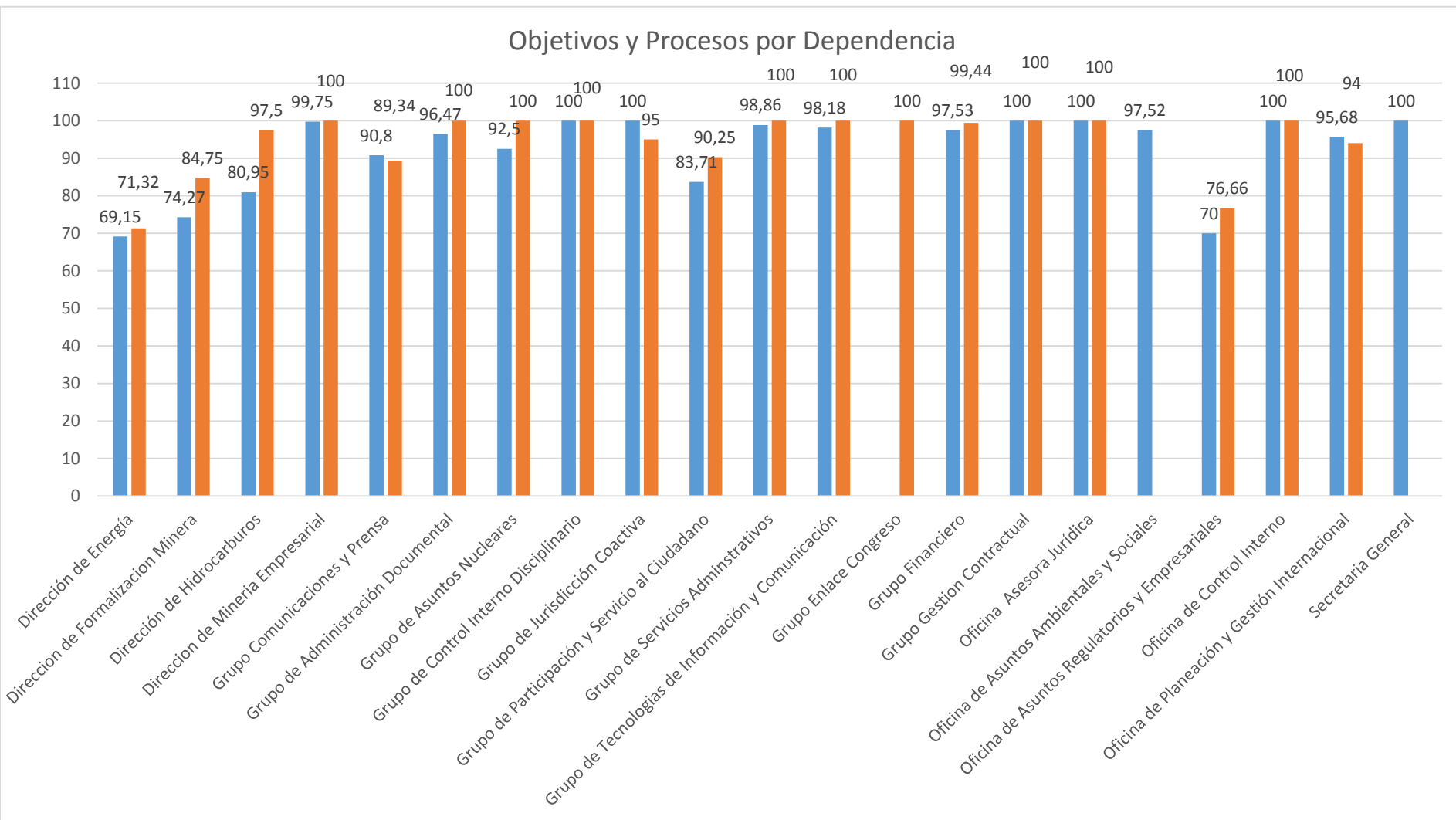
Es importante conocer el desempeño de la gestión del Ministerio, a través del cumplimiento de sus objetivos y procesos, mediante los indicadores formulados por cada una de las dependencias. De tal forma, que se tenga evidencia del comportamiento de los mismos y permita tomar decisiones apropiadas y las acciones correspondientes para mejorar el cumplimiento de la misión del Ministerio y alcanzar las metas previstas.

A continuación se presenta el resultado de los indicadores que evidencian el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio

c. Desempeño de los procesos

Objetivos

Procesos



c. Desempeño de los procesos

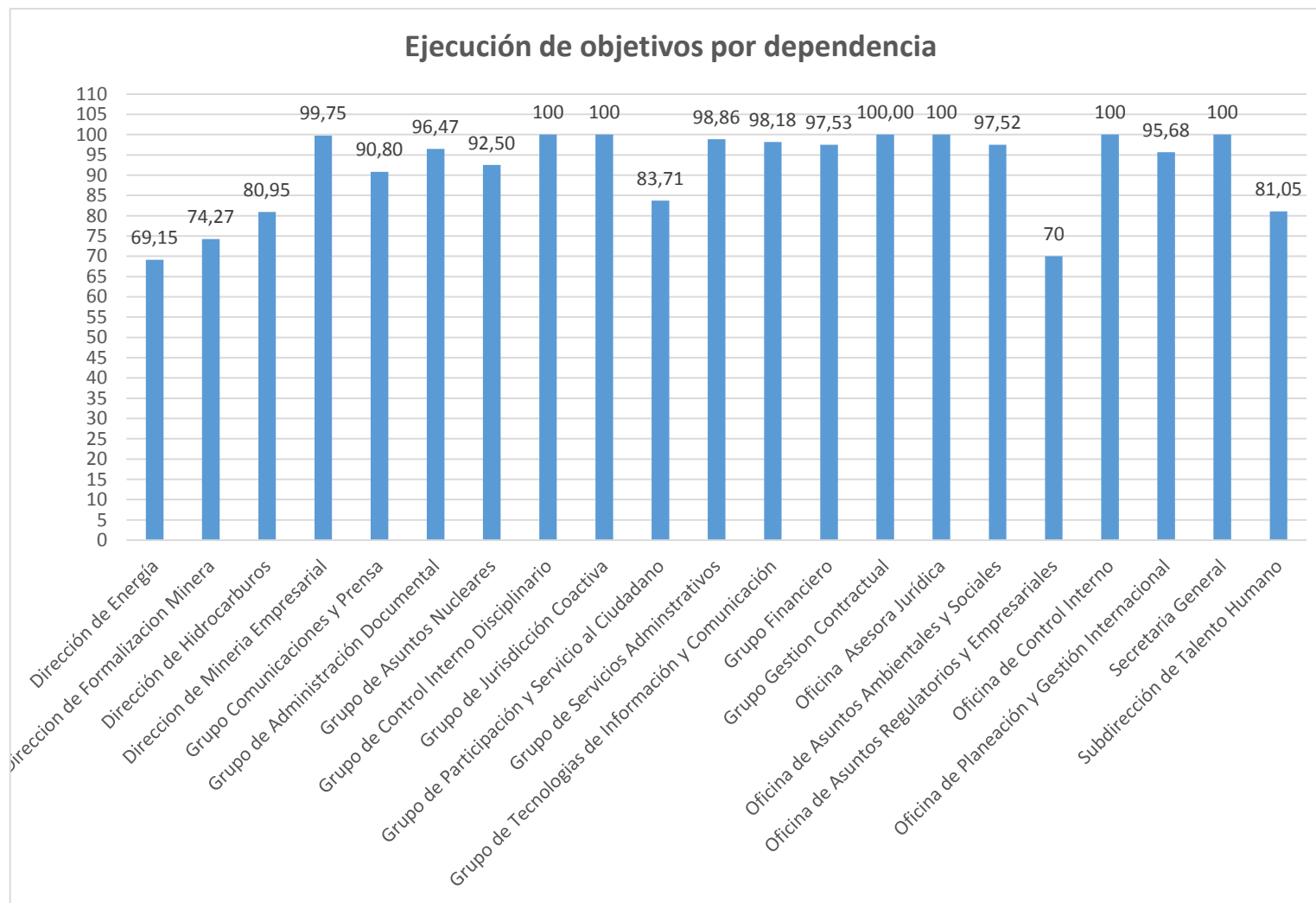
Desempeño del Sistema por objetivos y procesos por dependencias

Analizando la ejecución del Plan de acción del MME por dependencias para el año 2014, se observa un avance de los objetivos de la Entidad del 91.73% y por procesos del 89.75%, obteniendo en promedio un total de la ejecución 90.74%

16 de 22 dependencias muestran una ejecución total promedio por encima del 90%.

Nota: Secretaría General y Oficina de Asuntos Ambientales tienen solo plan por objetivos; Enlace Congreso tiene solamente plan por procesos.

c. Desempeño de los procesos

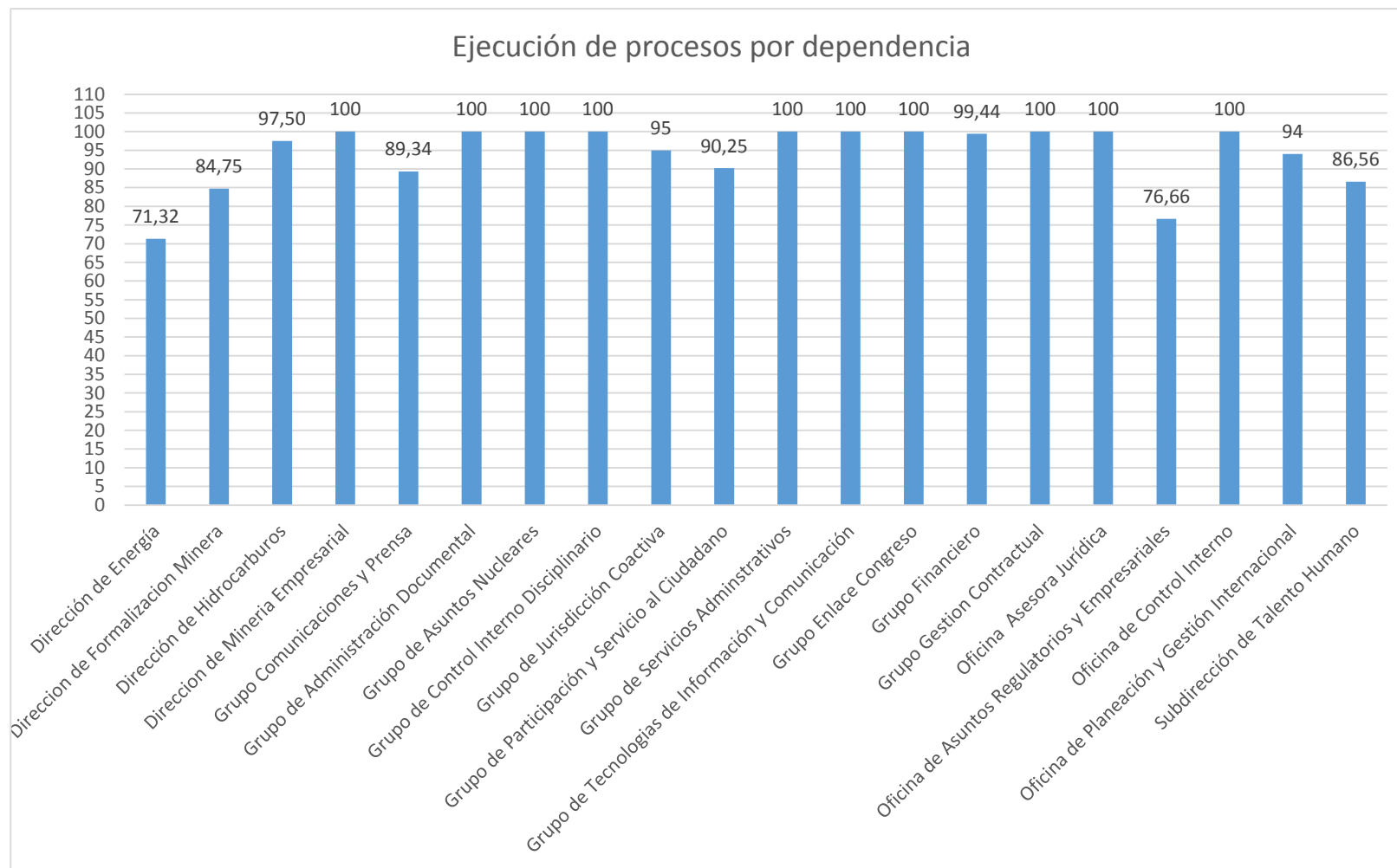


Desempeño del Sistema por objetivos por dependencias

Analizando la ejecución del Plan de acción del MME por objetivos para el año 2014, se observan 15 dependencias con una ejecución por encima del 90%.

Tres de las Direcciones técnicas, Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales, Talento Humano y Participación Ciudadana, reflejan ejecuciones por debajo del 90%, en el cumplimiento de los objetivos trazados.

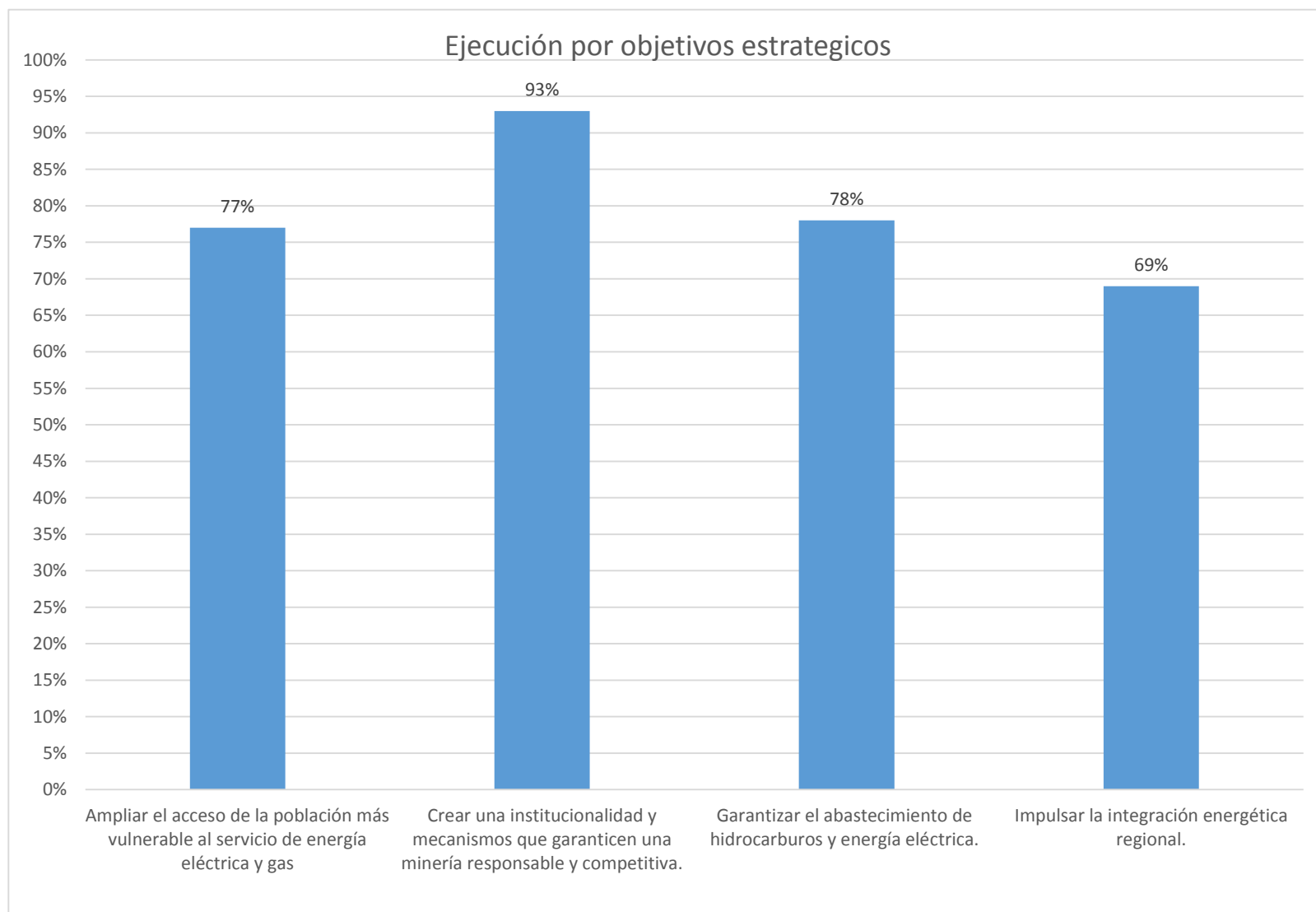
c. Desempeño de los procesos



Desempeño del Sistema por procesos, por dependencias.

Se observa una ejecución por encima del 90% de 15 dependencias. Las áreas con más baja ejecución en sus procesos, están dos Direcciones Técnicas, dos Grupos de trabajo y una Subdirección.

c. Desempeño de los procesos



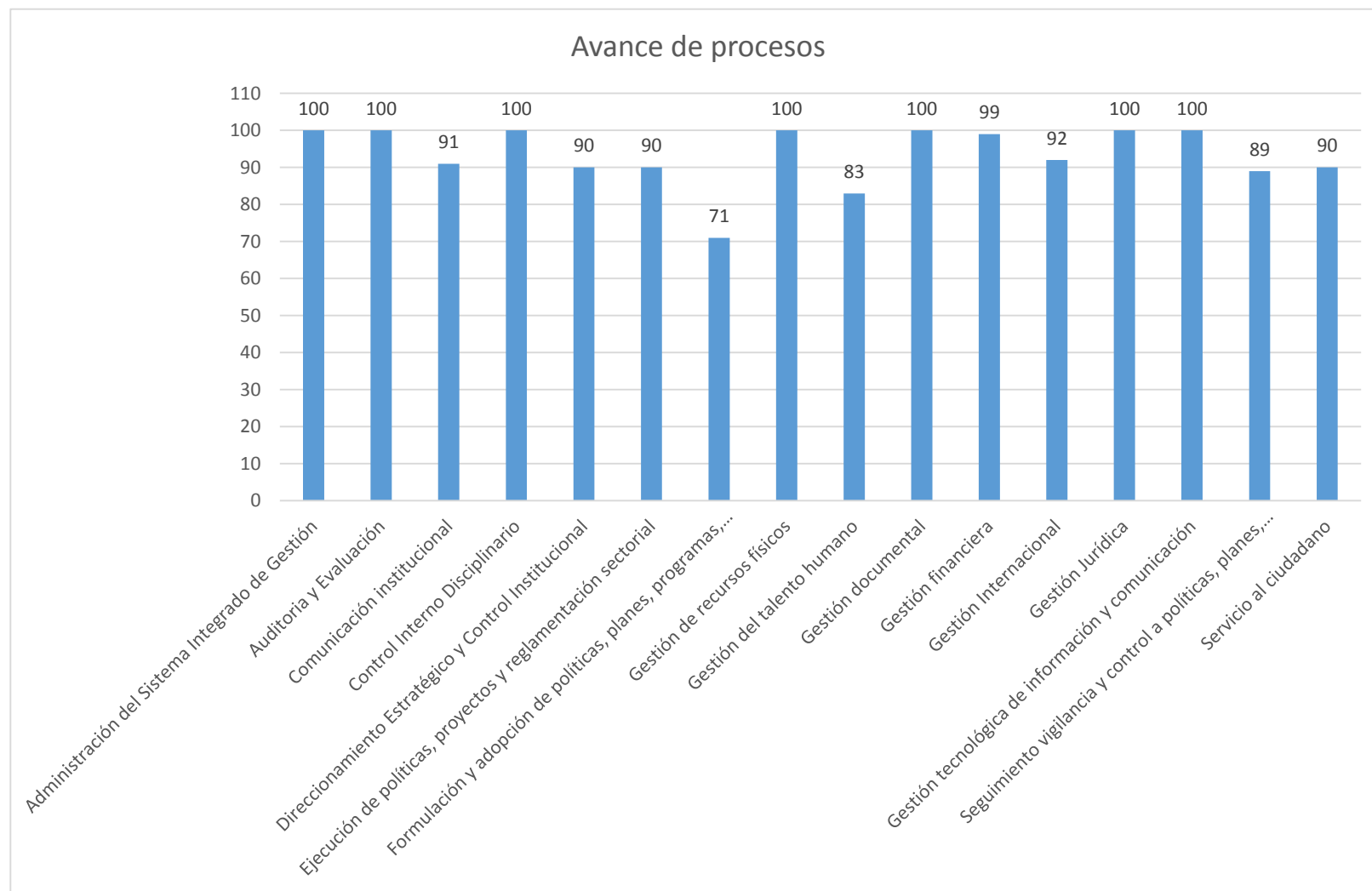
c. Desempeño de los procesos

Desempeño del Sistema por objetivos estratégicos

El total de ejecución promedio de los objetivos estratégicos del MME, en el 2014, fue del 79.25%.

El objetivo “Crear institucionalidad y mecanismos que garanticen una minería responsable y competitiva alcanzó un 93% de ejecución , los otros 3 indicadores muestran una ejecución entre el 69% y el 78%.

c. Desempeño de los procesos

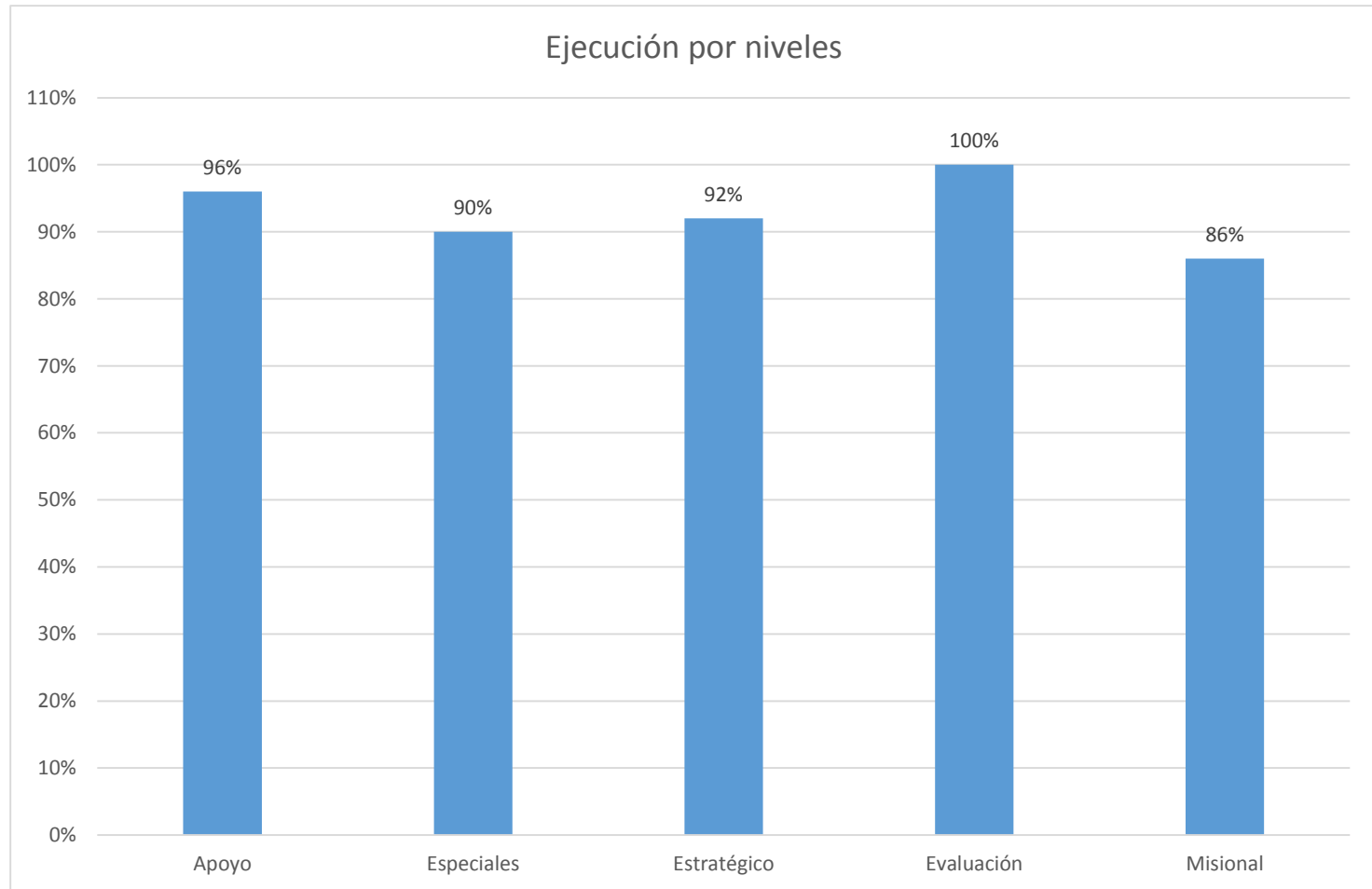


Desempeño del Sistema por procesos

Siete de los procesos del Ministerio, lograron una ejecución del 100%

Los procesos: Formulación de Políticas y Gestión del Talento Humano, reflejan ejecuciones del 71% y del 83% respectivamente.

c. Desempeño de los procesos

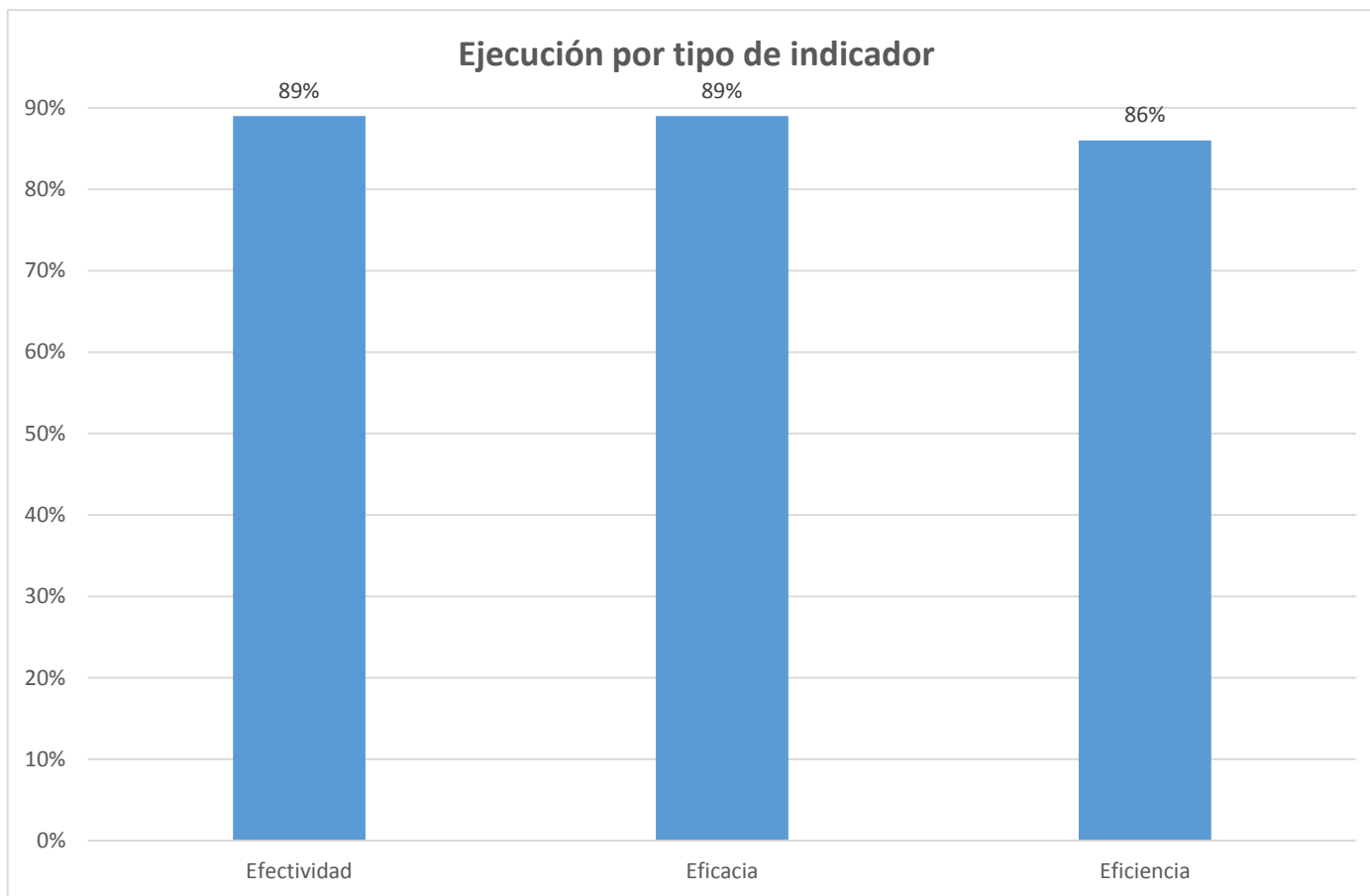


Desempeño del Sistema por niveles

El Mapa de procesos del MME se clasifica en: Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, de Evaluación y Control y los Especiales.

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, la ejecución promedio consolidada de todos los procesos en el 2014, fue del 92.8%; reflejándose un avance de los procesos de Auditoria y Evaluación del 100%, los de Apoyo del 96.0% y los Estratégicos del 92.0%. Los procesos Misionales y Especiales presentan una ejecución del 86.0% y del 90% respectivamente

c. Desempeño de los procesos



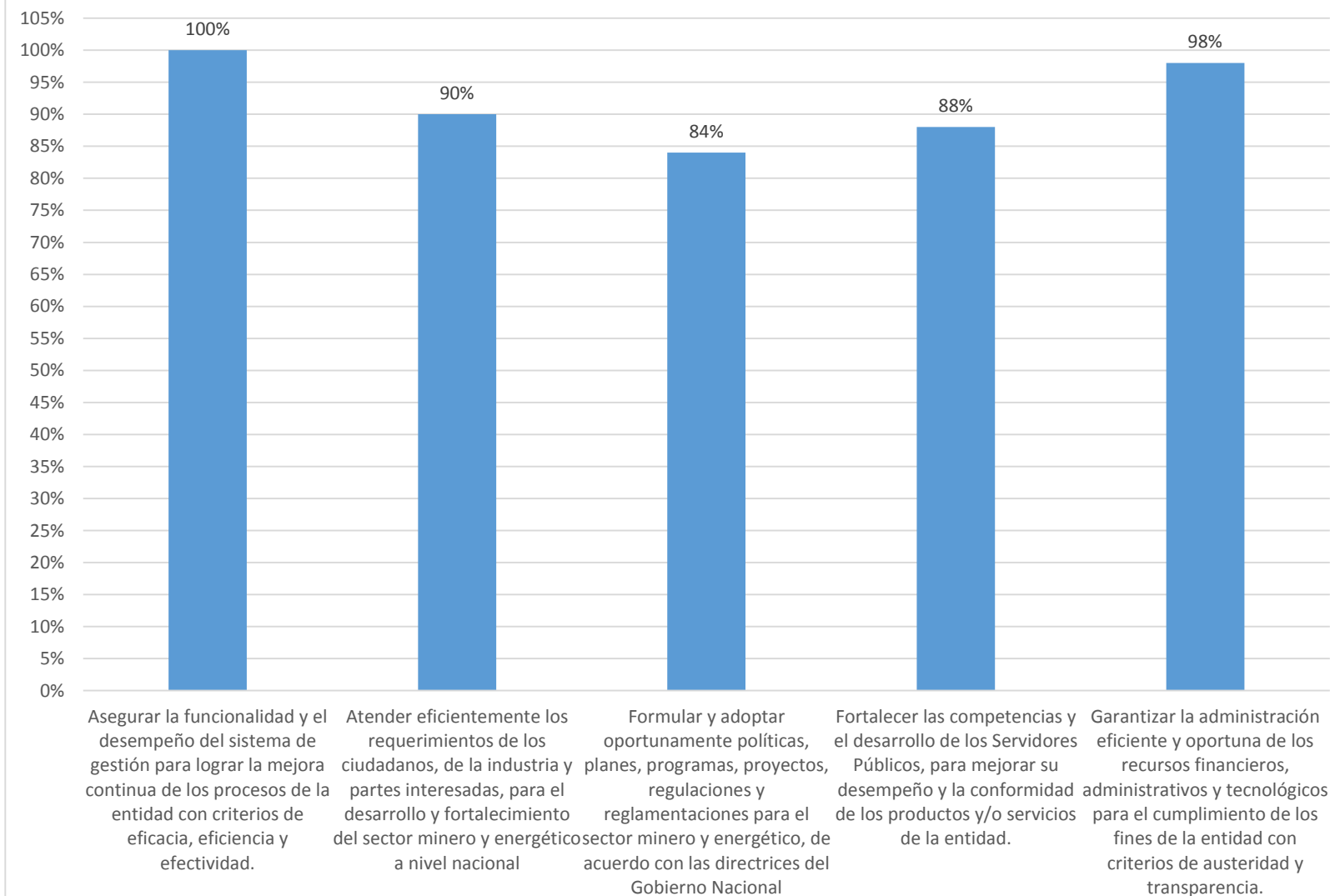
Desempeño del Sistema por tipo de indicador

En el análisis del desempeño del Sistema, teniendo en cuenta los tipos de indicadores, se toma la información tanto de los Objetivos como de los Procesos de todas las dependencias del MME, arrojando el indicador de eficacia del 89.0%, es decir el nivel de cumplimiento de los indicadores frente a lo programado en los planes operativos; Revisando este cumplimiento frente a la utilización de los recursos, los indicadores de eficiencia, nos arroja un 86.0%; Analizando el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles, los indicadores de efectividad arrojan un promedio del 86.0%.

Los indicadores de Eficacia representan el 84% del total del MME, los de Eficiencia el 14% y la participación de los de Efectividad solamente es del 2%.

c. Desempeño de los procesos

Ejecución por objetivos de calidad

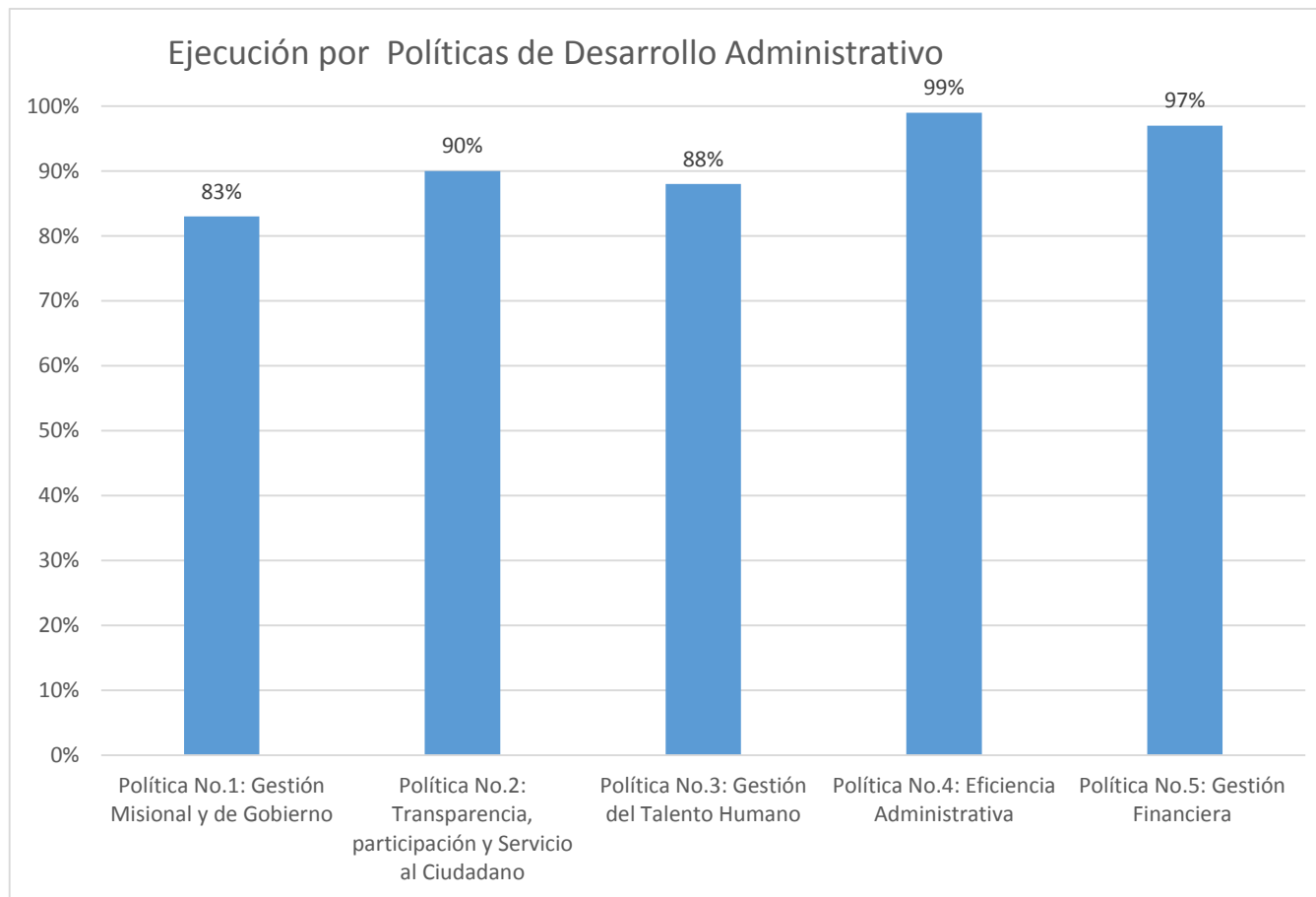


Desempeño del Sistema por objetivos de calidad

Teniendo en cuenta los indicadores tanto por Objetivos como por Procesos, se analizó el comportamiento de los mismos en relación con su aporte a cada uno de los 5 objetivos de calidad del MME, encontrándose tres de ellos: i) Garantizar la administración la funcionalidad y desempeño del sistema de gestión ii)Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos iii)Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, con unas ejecuciones del 100.0%, 98.0% y 90.0% respectivamente.

Los objetivos: “Formular y adoptar oportunamente políticas” y “Fortalecer las competencias y el desarrollo de los Servidores Públicos” reflejan una ejecución del 84.0% y 88.0% respectivamente.

c. Desempeño de los procesos



Desempeño del Sistema por políticas de desarrollo administrativo

En relación con la ejecución de los indicadores que aportan al cumplimiento de las cinco políticas de desarrollo administrativo, encontramos que la Política # 4 de Eficiencia Administrativa, tuvo una ejecución del 99%; seguida por la política # 5 "Gestión Financiera, con un avance del 97%; la política # 1 "Gestión misional y de gobierno" denota la más baja ejecución con un 83%.

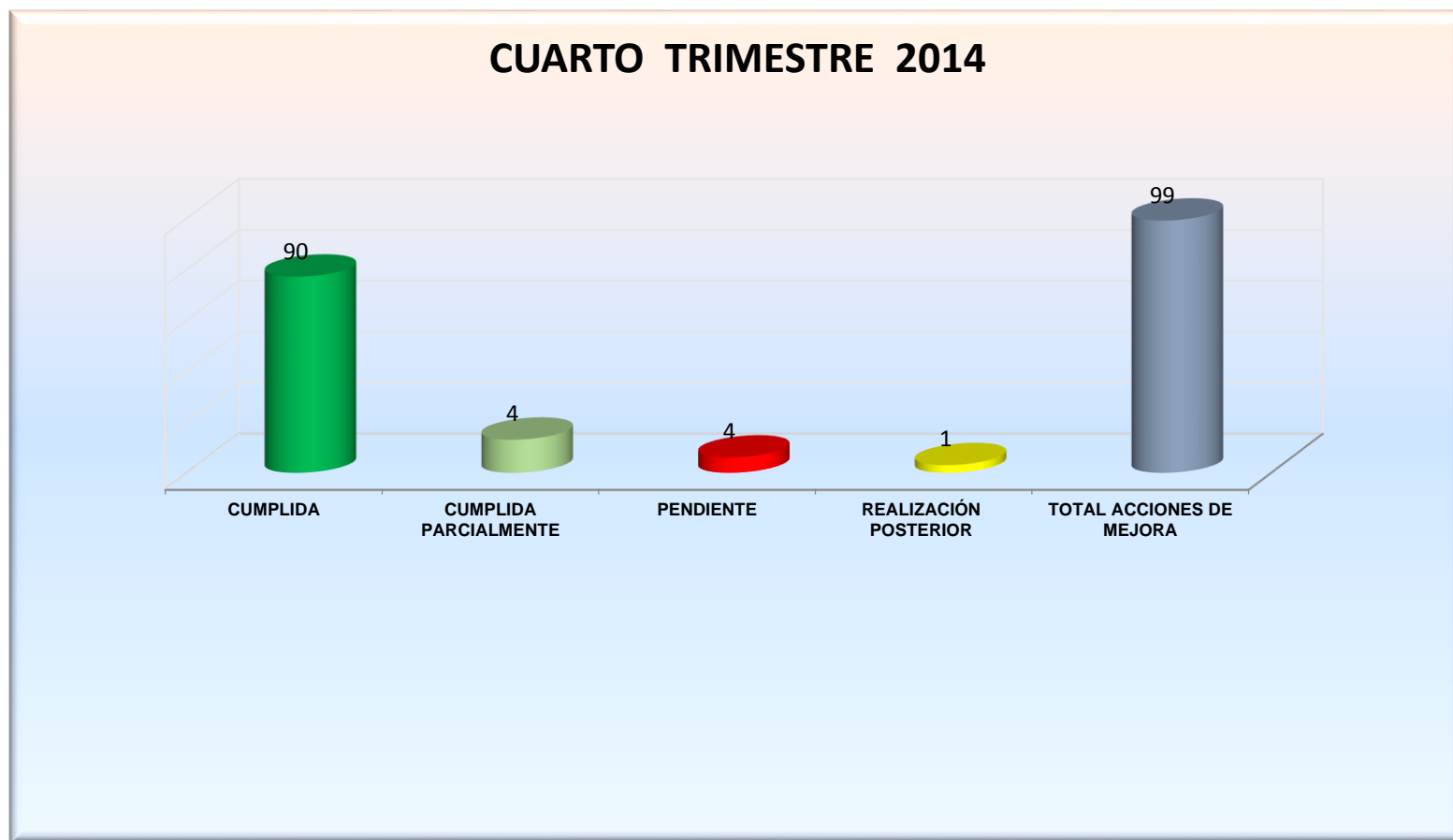
c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio

c. Conformidad del producto y/o servicio

No se presentaron productos y/o servicios no conformes.

d. Estado de las acciones correctivas y preventivas

Hallazgos auditoría interna de
calidad ciclo 2013



d. Estado de las acciones correctivas y preventivas

Para el ciclo de auditoría interna de calidad del 2013, se levantaron 99 hallazgos. A diciembre de 2014, se cumplieron al 100%, 90 acciones de mejora, 4 se cumplieron parcialmente, quedaron pendientes por ejecutar 4 acciones y de posterior ejecución, una actividad.

En el ciclo de auditoría interna de calidad realizada a finales de 2014, quedaron 97 hallazgos, a los cuales se les formuló planes de mejora y están en proceso de ejecución.



e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección

Compromisos Revisión por la Dirección 2014

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE
Los auditores internos de calidad deben contar con el tiempo necesario para planificar y preparar adecuadamente las auditorías.	Oficina de Planeación y Gestión Internacional	Cumplida Se desarrolló el Módulo de Auditorías de Calidad dentro del aplicativo SIGME, para agilizar los tiempos, desde el sistema preparar la auditoría, elaborar listas de verificación e informes de auditoría.
Identificación de los procedimientos que aún no se han documentado	Todos los procesos y dependencias	En proceso Secretaría General expidió una circular en este sentido, para que las dependencias documentaran los procedimientos pendientes; los auditores del MME han identificado algunos, al realizar las auditorías y se dejaron para su elaboración, en planes de mejora. Ya varias dependencias han avanzado con la tarea.
Automatización del Plan de Mejora y del Sistema de Gestión de Calidad en general	Grupo TIC y Oficina de Planeación y GI	Cumplida Se automatizó el SIGME en diciembre de 2014; se diseñaron 11 módulos, incluyendo uno de planes de mejora, actas y MECI.
Continuar con la revisión de la batería de indicadores	Todas las áreas y Oficina de Planeación y GI	Cumplida Se revisaron los indicadores que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los objetivos de calidad y de las políticas de desarrollo administrativo y se incluyeron en el módulo del plan de acción. Por otro lado, se revisaron todos los indicadores de los proyectos de inversión

f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad

1. Nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "*Todos por un nuevo país, paz, equidad y educación*".
 - Implica replanteamiento de todos los planes y proyectos del Minminas
2. Aplazamientos o reducciones al presupuesto asignado al Ministerio de Minas y Energía.
 - Implica reprocesos, reformulación de proyectos de inversión y de metas e indicadores.
3. Ley de Garantías para entes territoriales
 - Afecta los procesos contractuales de algunas Direcciones.

g. Recomendaciones para la mejora

- Realizar un plan de choque para la actualización de los diferentes planes de acción, una vez sea aprobado el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.
- Trabajar conjuntamente Dependencias y Oficina de Planeación y DNP, para la actualización de proyectos de inversión, cuando haya modificaciones en el presupuesto.
- Acompañamiento permanente de la Subdirección Administrativa y Financiera, Grupo de Gestión Contractual, para la elaboración de contratos, cuando aplique Ley de Garantías; enviar alertas permanentes sobre plazos y cumplimientos legales.

g. Recomendaciones para la mejora

- Apropiar el nuevo aplicativo del SIGME, por todos los funcionarios y contratistas para seguir mejorando tiempos y optimizando recursos.
- Identificación de trámites de cara al ciudadano, y automatizar los existentes, para mejorar la atención a los ciudadano.

Necesidades de recursos identificadas

NECESIDADES	ACTIVIDAD
Actualización de funcionarios frente a cambios del SIGME	Capacitar a los funcionarios y contratistas de cara a los cambios del sistema, por la automatización del SIGME y por la actualización de las normas de calidad en el 2015: ISO 9001:2008 y la GP:1000:2009
Fomentar la cultura de Cero Papel y de una eficiente gestión ambiental operativa, tendiente al cuidado del medio ambiente.	Sensibilizar a los funcionarios en este sentido
Optimizar los recursos de inversión	Revisar los proyectos formulados por la Entidad frente a las necesidades.
Modernización tecnológica	Disponer de equipos actualizados. Igualmente, automatizar procesos y procedimientos con el fin de contribuir con el Plan de Eficiencia administrativa y Cero papel.

h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad

Administración de Riesgos Política de Administración de Riesgos

“Identificar los riesgos de los planes, programas y procesos, diseñando e implementando planes para su mitigación”.

La Oficina de Planeación y Gestión Internacional lideró la actualización de todos los mapas de riesgos por procesos y los de anticorrupción.

En el nuevo aplicativo, se creó un módulo de riesgos, que permite administrar mejor la información; se eliminaron formatos dispendiosos y complejos de diligenciar y se definieron tareas, con responsables y tiempos, para poder controlar los mismos. La información se puede consultar ahora en tiempo real, desde la página Web del MME.

La Oficina de Control Interno, en sus auditorías de gestión independiente, también hace medición al riesgo, al control y a la gestión de cada proceso evaluado.

3. Pensamiento Estratégico del MME

Misión

“Formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos, para contribuir al desarrollo económico y social del país”.

Visión

El Ministerio de Minas y Energía será reconocido por la formulación de políticas que garanticen el desarrollo y aprovechamiento eficiente de los recursos mineros y energéticos en Colombia, su explotación, abastecimiento y exportación de sus excedentes, trabajando con eficiencia, innovación, calidad en su gestión y promoción de la responsabilidad social y ambiental.

Política de Calidad

El Ministerio de Minas y Energía establece su compromiso con el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos en el territorio nacional mediante la formulación y adopción de políticas, regulaciones y reglamentaciones que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, partes interesadas y el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.

Para su cumplimiento, cuenta con talento humano competente, recursos y procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad que permiten el mejoramiento continuo del ministerio en términos de eficacia, eficiencia y efectividad

3. Pensamiento Estratégico del MME

Objetivos de Calidad

1. Formular y adoptar oportunamente políticas, planes, programas, proyectos, regulaciones y reglamentaciones para el sector minero y energético, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional.
2. Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional.
3. Fortalecer las competencias y el desarrollo de los Servidores Públicos, para mejorar su desempeño y la conformidad de los productos y/o servicios de la entidad.
4. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros, administrativos y tecnológicos para el cumplimiento de los fines de la entidad con criterios de austeridad y transparencia.
5. Asegurar la funcionalidad y el desempeño del sistema de gestión para lograr la mejora continua de los procesos de la entidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

3. Pensamiento Estratégico del MME -

MAPA DE PROCESOS



4. Programa anual de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad - 2015

En el aplicativo SIGME,, podrán consultar el Programa de auditorías para el año 2015, en la siguiente URL:

<https://sigme.minminas.gov.co/sigmesso>

Las auditorías internas se realizarán del 13 de julio al 11 de septiembre de 2015.

Se auditarán los 16 procesos

Audidores internos de calidad: 22 antiguos más 13 nuevos, de todas las dependencias.

5. Propositiones y Varios

¡Todos comprometidos con el Sistema de Gestión de la Calidad !

