

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL		
1.2. SITIO WEB: www.mineduccion.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 43 57-14, Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá, Colombia		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
<p>Diseño y prestación de servicios en definición de políticas y normatividad, desarrollo de proyectos, asistencia técnica, distribución y seguimiento de recursos financieros, suministro y divulgación de información, para el fortalecimiento de la Educación en Colombia. También el servicio de atención de trámites de aseguramiento de calidad para la Educación Superior.</p> <p>Design and provide services in defining policies and standards, development projects and technical assistance, distribution and monitoring of financial resources, provision and disclosure of information to strengthen education in Colombia. Also, care service quality assurance procedures for higher education.</p>		
1.5. CÓDIGO IAF: 36		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Yaneth Giha Tovar	
Cargo:	Ministra de Educación	
Correo electrónico	lizapata@mineducacion.gov.co , gpereira@mineducacion.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	0,0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-10-31	1,0
Auditoría en sitio	2017-11-07 al 10	3,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Fernando Ángel Botero	
Auditor	No aplica	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL	
Experto Técnico	No aplica
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	
Fecha de aprobación inicial	
Fecha de próximo vencimiento:	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: No aplica

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No o eliminar si no aplica.

Si aplica indicar el cambio del alcance objeto de ampliación o reducción: actividades o procesos, o sitios o líneas del negocio.

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos. Si no aplica eliminar este párrafo. Se verificó en el proceso de Diseño y Formulación de Políticas Públicas en Educación, en los cambios al diseño del producto "Ser Pilo Paga" y en el "Programa Todos a Aprender".

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles: Cambio de ministro en noviembre de 2016, en que asumió la actual ministra, Yaneth Giha Tovar.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La existencia de la nueva Sede San Cayetano, en Bogotá, en la cual se realizan las actividades de Educación Preescolar, Básica y Media (EPBM), ubicada en la carrera 85K No. 46A-66, Torre B, Piso 3, de Bogotá, y la cual se debe incluir en el alcance de la certificación.

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA .

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

Se cuenta con una sede adicional, San Cayetano, en la cual se manejan todas las actividades de Educación Preescolar, Básica y Media (EPBM), y que se requiere incluir en el alcance de la certificación.

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

Taller para revisar los objetivos de los procesos, en el programa Mundo Calidad “La Reconquista”, con los Reinos: Espejo, Seguro, Crono, De las oportunidades, Inspirador, Fortaleza documental, Prueba Reina y Conquista y Coronación, que se está desarrollando desde junio y finalizará en diciembre, porque mediante la revisión de los objetivos de los procesos, la documentación y los indicadores, se fortalecen las actividades correspondientes para asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad,

La reestructuración del sistema de gestión integrado que incluye la racionalización de los procesos, pasando de 66 a 17 procesos y la migración de 800 procedimientos, porque se da mayor claridad a los funcionarios y colaboradores de los procesos en la gestión para asegurar el logro de los resultados previstos para los procesos.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Cambios normativos en convalidaciones con la Resolución 20797 del 9 de octubre de 2017, expedida por el MEN, por medio de la cual se regula la convalidación de títulos de educación superior en el exterior, porque favorece el trámite de las solicitudes con mayor celeridad, ante la alta demanda registrada en los últimos meses principalmente por usuarios de Venezuela.

La determinación implementada en el procedimiento de Control de documentos revisar mínimo cada 2 años todos los documentos del SGI, porque asegura la vigencia permanente de los documentos.

La actitud positiva de generación de planes de mejoramiento, porque asegura el crecimiento de la entidad mediante las acciones de mejora continua.

Los resultados obtenidos en las 3 versiones del programa SER PILO PAGA porque ha logrado incrementar el acceso de los estudiantes a universidades de alta calidad del 36 al 68% y la reducción de la deserción estudiantil de estos participantes de 9.3 a 1.9%, por el impacto social en la población colombiana.

En el proceso de GESTIÓN, ARTICULACIÓN Y ALIANZA DE PARTES INTERESADAS – Gestión de Cooperación y Gobernanza de Partes Interesadas, este año se ha cambiado el enfoque no solo para establecer convenios y conseguir recursos económicos sino para ser un articulador para los sectores educativos del país, buscando alianzas con alcance internacional.

El control operacional realizado en el manejo de los residuos por el orden en el manejo.

Las campañas realizadas para reducir la contaminación, como en la reducción del consumo de papel y tintas, el ahorro y uso eficiente de agua y energía, la disminución de la contaminación con la promoción del uso de la bicicleta, (con sus impactos positivos en la salud), porque han permitido fortalecer la toma de conciencia ambiental.

El manejo de la emergencia ambiental realizado el miércoles 8 de noviembre en el parqueadero en que se cayó una rama de árbol. Se atendió la emergencia y se actualizó el plan de emergencias. En este manejo se pudo evidenciar la madurez en el manejo de emergencias.

La reubicación de puestos de trabajo que se está realizando actualmente , porque se favorece el confort, bienestar y condiciones apropiadas para el bienestar asegurando la eficiencia.

El Programa de competencias comportamentales en ejecución en Gestión de Talento Humano porque permitirá fortalecer el ambiente de trabajo.

4.2 Oportunidades de mejora

Dar celeridad a la actualización del SGI, con las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, considerando que las versiones con las que se tiene la certificación actual pierden su vigencia en septiembre de 2018.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Revisar la definición de los objetivos del SGI, para asegurar que excedan los requisitos establecidos y generen valor para la entidad.

Asegurar que en la revisión por la dirección se generen las decisiones necesarias y concretas para la mejora de los productos, servicios y procesos, adicional a las aprobaciones de las recomendaciones presentadas, y que se reevalúen las disposiciones generales del procedimiento de revisión por la dirección D-FT-EV-SG-02-01, ver 3, del 17 de octubre, que establecen que esta es una rendición de cuentas y una verificación, lo cual no es apropiado. Fortalecer las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI.

La realización sistemática de las actividades del SIG, de manera que la revisión por la dirección se realice una vez se han cumplido todas las actividades anteriores, para facilitar la revisión objetiva. La auditoría interna no ha finalizado y sin embargo ya se hizo la revisión por la dirección.

Fortalecer los controles en el manejo de las no conformidades para: 1. Asegurar el cierre oportuno de las no conformidades, 2. Asegurar la redacción precisa de las no conformidades para facilitar el entendimiento y el análisis para la definición de los planes de acción, y 3. Revisar el procedimiento para asegurar la oportunidad de la solución de las no conformidades y fortalecer las habilidades en la identificación de las causas raíz, para asegurar la eficacia de las acciones.

Fortalecer el entendimiento de los conceptos Producto/Servicio No Conforme y No conformidades, para facilitar el manejo correcto de cada uno favoreciendo la eficacia y la conformidad.

Considerar en las definiciones de los indicadores las frecuencias de medición para facilitar la toma de decisiones de manera oportuna, asegurando que los resultados de las mediciones suministren información útil para la toma de decisiones para la mejora, que los análisis se orienten a identificar la oportunidades para la mejora continua y que las acciones tomadas sean a corto plazo.

En el sistema de gestión ambiental asegurar que los programas ambientales incluyan mediciones que permitan identificar la causalidad de las variaciones para la toma de decisiones, como el de Agua con consumo per cápita y que los análisis de los resultados se soporten con evidencias de las cifras para facilitar la identificación de la toma de decisiones.

La trazabilidad en el manejo de los residuos, en cuanto a las cantidades, para asegurar la adecuada disposición final de las cantidades generadas y entregadas en la cadena de recolección, transporte y disposición final, como parte de la responsabilidad con el medio ambiente.

Fortalecer la descripción de los resultados de las evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la entidad suscriba, con las evidencias para facilitar el control en el aseguramiento del cumplimiento y en la toma de decisiones para reducir el incumplimiento.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

El control operacional en el cuarto de eléctricos en el sótano, para asegurar la evacuación de la humedad y de los residuos en el piso.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
1Q17: 1226	Reclamo contra servicios de trámites, en convalidaciones de títulos	Contratación de personal para evacuar el gran incremento de solicitudes llegadas, principalmente de venezolanos
2Q17: 1579		
3Q17: 1831		

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo para ISO 14001, OHSAS 18001. (eliminar si no aplica).

No se han recibido comunicaciones de partes interesadas externas ambientales

5.1.3. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: No se han presentado accidentes ambientales.

5.1.4. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

No se han presentado eventos de esta naturaleza.

5.1.5. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

5.1.6. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

5.1.7. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	No aplica
1ª de seguimiento del ciclo	0	No aplica
2ª de seguimiento del ciclo	ISO 9001: 5 ISO 14001: 2	ISO 9001: 5.4.1/5.4.2, 8.2.2b, 7.1a, 8.2.3, 7.2.3 ISO 14001: 4.3.3, 4.5.5
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No Aplica	No aplica

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Durante el segundo semestre se ha venido realizando la auditoría interna al sistema de gestión integrado de manera combinada con la auditoría de control interno, con frecuencia anual, de acuerdo con el programa aprobado por el Comité de Control Interno, que incluye los criterios a aplicar. Se utilizaron auditores internos de una planta de aproximadamente 30 auditores. La oficina de Control Interno aprueba y hace seguimiento al plan de acción de las no conformidades que se elabora con el apoyo de Desarrollo Organizacional.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección se realizó en octubre de 2017, con cubrimiento de todas las entradas para la revisión requeridas por la norma y se generan resultados o salidas de la revisión por la dirección que corresponden a la aprobación de las recomendaciones presentadas por los líderes de los procesos.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
Si No NA .
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA .
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	✓	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Fernando Ángel Botero	Fecha	2017 12 08

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	✓
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	✓

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL		
Dirección del sitio:	Calle 43 57-14, Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá, Colombia		
Representante de la organización:	Liliana María Zapata Bustamante		
Cargo:	Secretaria General	Correo electrónico	lizapata@mineducacion.gov.co , gpereira@mineducacion.gov.co
Alcance: Diseño y prestación de servicios en definición de políticas y normatividad, desarrollo de proyectos, asistencia técnica, distribución y seguimiento de recursos financieros, suministro y divulgación de información, para el fortalecimiento de la Educación en Colombia. También el servicio de atención de trámites de aseguramiento de calidad para la Educación Superior.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2008, ISO14001:2004 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Fernando Ángel Botero [FA]	Correo electrónico	fangel@icontec.net
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-11-07	8:00	8:30	Reunión de apertura	FA	Liliana Maria Zapata Bustamante – Secretaria General Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional Maria Helena Betty Jasmid Buitrago

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					<p>Rosero – Asesora de la Subdirección de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Helga Milena Hernández Reyes – Jefe de la Oficina de Planeación y Finanzas</p> <p>María Helena Ordoñez Burbano – Jefe de Control Interno</p> <p>Victor Alejandro Venegas Mendoza - Director de Fomento de la Educación Superior Claudia Diaz Hernandez – Gerente del Programa Ser Pilo Paga</p> <p>Monica Ramirez Peñuela - Directora de Calidad de la EPBM</p> <p>Diego Fernando Pulecio Herrera – Subdirector de Referentes y Evaluación de la Calidad</p> <p>Santiago Varela Londoño - Gerente del PTA</p> <p>Luz Amparo Medina Gerena – Jefe de Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales.</p> <p>Magda Josefa Mendez Cortes – Directora de Calidad de ES</p> <p>Nancy Cañón Suavita- Subdirectora de Aseguramiento de la</p>
--	--	--	--	--	--

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					<p>Calidad de ES.</p> <p>Carlos Jordan Molina Molina – Subdirector de Inspección y Vigilancia de ES</p> <p>Lida Del Rocio Serrato Orduz – Subdirectora de Monitoreo y Control</p> <p>Dora Inés Ojeda Roncancio - Asesora de la Secretaria General</p> <p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p> <p>Edgar Saul Vargas Soto – Subdirector de Talento Humano</p> <p>Ana Maria Cardona García – Profesional responsable del SGSST</p>
	8:30	9:15	<p>DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL – EVALUACIÓN</p> <p>Revisión por la Dirección ISO 9001: 5.6 ISO 14001: 4.6</p>	FA	<p>Liliana Maria Zapata Bustamante – Secretaria General</p> <p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdrón – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión</p>
	9:15	10:30	<p>DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL – PLANEACIÓN</p> <p>ISO 9001: 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5.1, 8.2.4 ISO 14001: 4.1, 4.2</p>	FA	<p>Helga Milena Hernández Reyes – Jefe de la Oficina de Planeación y Finanzas</p> <p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdrón – Gestora</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					Ambiental del MEN
	10:30	12:00	<p>DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL – EVALUACIÓN</p> <p>Auditoria Interna ISO 9001: 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5 ISO 14001: 4.5.3, 4.5.5</p>	FA	<p>María Helena Ordoñez Burbano – Jefe de Control Interno</p> <p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p>
	12:00	13:00	Receso almuerzo	FA	
	13:00	14:00	<p>DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL - MEJORA</p> <p>ISO 9001: 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</p>	FA	<p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión</p>
	14:00	16:00	<p>DISEÑO Y FORMULACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN EDUCACIÓN</p> <p>Diseño de Instrumentos (Ser Pilo Paga y Programa Todos a Aprender)</p> <p>ISO 9001: 7.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</p>	FA	<p>Victor Alejandro Venegas Mendoza - Director de Fomento de la Educación Superior</p> <p>Claudia Diaz Hernandez – Gerente del Programa Ser Pilo Paga</p> <p>Monica Ramirez Peñuela - Directora de Calidad de la EPBM</p> <p>Diego Fernando Pulecio Herrera – Subdirector de Referentes y Evaluación de la Calidad</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					Santiago Varela Londoño - Gerente del PTA
	16:00	16:30	Balance de Información	FA	
	16:30	17:00	Realimentación parcial de resultados	FA	Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión
2017-11-08	8:00	9:30	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ISO 9001: 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5	FA	Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional Betty Jasmid Buitrago Rosero – Asesora de la Subdirección de Desarrollo Organizacional
	9:30	11:00	GESTIÓN, ARTICULACIÓN Y ALIANZA DE PARTES INTERESADAS – Gestión de Cooperación y Gobernanza de Partes Interesadas ISO 9001: 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5	FA	Luz Amparo Medina Gerena – Jefe de Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales. Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional
	11:00	12:00	MONITOREO Y ASEGURAMIENTO – Gestión de Solicitudes de Certificaciones, Convalidaciones, Validaciones y Legalizaciones (Educación Superior) ISO 9001: 7.1, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5	FA	Magda Josefa Mendez Cortes – Directora de Calidad de ES Nancy Cañón Suavita-Subdirectora de Aseguramiento de la Calidad de ES. Carlos Jordan Molina Molina – Subdirector de Inspección y Vigilancia de ES

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					<p>Dora Inés Ojeda Roncancio - Asesora de la Secretaria General</p> <p>Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión</p>
	12:00	13:00	<p>MONITOREO Y ASEGURAMIENTO – Monitoreo del Servicio Educativo (E.P.B y M) ISO 9001: 7.1, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5</p>	FA	<p>Lida Del Rocio Serrato Orduz – Subdirectora de Monitoreo y Control</p> <p>Gerardo Andres Parada – Profesional de la Subdirección de Desarrollo Organizacional</p>
	13:00	14:00	Receso almuerzo	FA	
	14:00	15:00	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO ISO 9001: 7.2.3, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.2</p>	FA	<p>Dora Inés Ojeda Roncancio - Asesora de la Secretaria General</p> <p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p>
	15:00	16:00	<p>GESTIÓN DE SERVICIOS TIC ISO 9001: 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5 ISO 14001: 4.4.6</p>	FA	<p>Hernan Guiovanni Rios Linares – Jefe de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.</p> <p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p> <p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p>
	16:00	16:30	Balance de Información	FA	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	16:30	17:00	Realimentación parcial de resultados	FA	<p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión</p>
2017-11-09	8:00	8:45	Recorrido por las instalaciones	FA	<p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p> <p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Juan Carlos Perez Arquitecto Subdirección de Gestión Administrativa</p>
	8:45	10:30	PLANIFICACIÓN AMBIENTAL ISO 14001: 4.3.1, 4.3.3	FA	<p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p> <p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p>
	10:30	12:00	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS ISO 14001: 4.4.7	FA	<p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					<p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p> <p>Edgar Saul Vargas Soto – Subdirector de Talento Humano</p> <p>Ana Maria Cardona García – Profesional responsable del SGSST</p> <p>Carlos Arturo Silva – Jefe de la Brigada de Emergencias</p>
	12:00	13:00	Receso almuerzo	FA	
	13:00	14:30	REQUISITOS LEGALES ISO 14001: 4.3.2, 4.5.2	FA	<p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p>
	14:30	16:00	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN ISO 14001: 4.5.1	FA	<p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p>
	16:00	16:30	Balance de Información	FA	
	16:30	17:00	Realimentación parcial de resultados	FA	<p>Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión
2017-11-10	8:00	10:00	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO ISO 9001: 6.2, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5 ISO 14001: 4.4.1, 4.4.2	FA	Edgar Saul Vargas Soto – Subdirector de Talento Humano Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN
	10:00	10:15	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa	FA	Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional
	10:15	11:00	Balance de Información	FA	
	11:00	11:30	Realimentación a la Representante de la Dirección	FA	Liliana Maria Zapata Bustamante – Secretaria General Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión
	11:30	12:00	Reunión de cierre	FA	Liliana Maria Zapata Bustamante – Secretaria General Gloria Rocio Pereira Oviedo – Subdirectora de Desarrollo Organizacional Maria Helena Betty Jasmid Buitrago Rosero – Asesora de la Subdirección de

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					<p>Desarrollo Organizacional</p> <p>Jenny Rocio Gomez Gualdron – Gestora Ambiental del MEN</p> <p>Lidy Milene Pedraza Parra – Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Helga Milena Hernández Reyes – Jefe de la Oficina de Planeación y Finanzas</p> <p>María Helena Ordoñez Burbano – Jefe de Control Interno</p> <p>Victor Alejandro Venegas Mendoza - Director de Fomento de la Educación Superior</p> <p>Claudia Diaz Hernandez – Gerente del Programa Ser Pilo Paga</p> <p>Monica Ramirez Peñuela - Directora de Calidad de la EPBM</p> <p>Diego Fernando Pulecio Herrera – Subdirector de Referentes y Evaluación de la Calidad</p> <p>Santiago Varela Londoño - Gerente del PTA</p> <p>Luz Amparo Medina Gerena – Jefe de Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales.</p> <p>Magda Josefa Mendez Cortes – Directora de Calidad de ES</p> <p>Nancy Cañón Suavita- Subdirectora de Aseguramiento de la Calidad de ES.</p>
--	--	--	--	--	---

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



					<p>Carlos Jordan Molina Molina – Subdirector de Inspección y Vigilancia de ES</p> <p>Lida Del Rocio Serrato Orduz – Subdirectora de Monitoreo y Control</p> <p>Dora Inés Ojeda Roncancio - Asesora de la Secretaria General</p> <p>Judith Castañeda Garcia – Subdirectora de la Subdirección de Gestión Administrativa</p> <p>Edgar Saul Vargas Soto – Subdirector de Talento Humano</p> <p>Ana Maria Cardona García – Profesional responsable del SGSST</p>
Observaciones:					
De manera transversal se revisarán los requisitos relacionados con la gestión documental, infraestructura, ambiente de trabajo y toma de conciencia.					
Favor indicar en este espacio cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como ingreso y desplazamiento por las instalaciones, en caso de ser requerido.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:				2017-10-31	

ANEXO 2

No aplica.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de las no conformidades el 2017-11-26 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-12-07.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2008 NTC-ISO 14001:2004	Requisito(s): 5.4.1/5.4.2 4.3.3
Descripción de la no conformidad: <p>La alta dirección no ha determinado cómo se miden los objetivos del sistema de gestión integrado, cómo se ha planificado su cumplimiento y no se evidencia el seguimiento para verificar el grado de avance.</p>		
Evidencia: <p>No se tienen evidencias de las expectativas de la alta dirección sobre los resultados de los objetivos del sistema de gestión integrado, de los medios y plazos para lograrlos, ni de la planificación para asegurar su cumplimiento y no se tienen registros del seguimiento realizado.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar la planificación de los objetivos del SIG, incluyendo metas, plazos y medios para su cumplimiento.	Planificación documentada para el cumplimiento de los objetivos SIG. Responsable: SDO	31 de enero de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología actual no permite una adecuada planificación, medición y seguimiento de los objetivos del SIG y su alineación con la estrategia del MEN. • Debilidades en las competencias de los colaboradores del MEN responsables de la definición, planificación, medición y seguimiento de los objetivos del SIG. • En los Decretos 5012 de 2009 y 854 de 2011 “Por el cual se modifica la estructura del MEN y se determinan las funciones de sus dependencias”, no se encuentran claramente establecidas las funciones frente a la planificación del SIG, así como también las responsabilidades de la implementación del MIPG. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Analizar y proponer los ajustes a los Decretos de funciones del MEN de manera que queden establecidas las funciones frente a la planificación del SIG, así como las responsabilidades de la implementación del MIPG y hacer la respectiva gestión para su formalización.	Documento propuesto de ajuste de Decreto de funciones y registros de la gestión para su formalización. Responsable: SDO	30 de junio de 2018
Construir la metodología para la planificación, medición y seguimiento de los objetivos del SIG, los cuales deberán alinearse con la planeación estratégica y de gestión de la entidad.	Metodología documentada para la planificación, medición y seguimiento de los objetivos del SIG. Responsable: SDO y OAPF	28 de febrero de 2018
Realizar talleres para fortalecer las competencias de definición, medición y seguimiento de objetivos e indicadores.	Listas de asistencias y memorias de las jornadas. Responsable: SDO	30 de junio de 2018.
Realizar la planificación de los objetivos del SIG, de acuerdo con la metodología establecida, con el fin de lograr su cumplimiento.	Planificación documentada para el cumplimiento de los objetivos SIG. Responsable: SDO	31 de marzo de 2018
Realizar la medición y seguimiento al desempeño de los objetivos SIG.	Reportes de indicadores de la aplicación SIG, reportes trimestrales de seguimiento al Plan de Acción y reportes de seguimiento a la Planeación Estratégica. Responsable: SDO	31 de Julio de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Modificar el procedimiento de Revisión por la Dirección de manera tal que se incluya como una de las entradas el grado de cumplimiento de los objetivos del SIG teniendo en cuenta lo establecido en las normas ISO 9001 y 14001- 2015.	Procedimiento de Revisión por la Dirección actualizado Responsable: SDO	31 de enero de 2018
Presentar el grado de cumplimiento de los objetivos SIG en el marco de la Revisión por la Dirección para la toma de decisiones.	Acta de Revisión por la Dirección Responsable: SDO	31 de Julio de 2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 5		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2008 NTC-ISO 14001:2004	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.2.2b 4.5.5</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.2.2b 4.5.5
Requisito(s):				
8.2.2b 4.5.5				
Descripción de la no conformidad: La entidad no asegura la objetividad de las auditorías internas al sistema de gestión integrado, en la selección de los auditores.				
Evidencia: En los registros de la auditoría interna al sistema de gestión integrado que se está realizando actualmente, se evidencia que el proceso de Evaluación, auditado en junio de 2017, utilizó 2 auditores internos sin la formación requerida para el sistema de gestión ambiental, auditado en este proceso.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
N/A				
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)				
<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades en la aplicación de los puntos de verificación en el procedimiento de auditorías internas vigente, asociados a la selección de los auditores internos, debido a que no se cuenta con suficientes auditores internos con la formación, experiencia e independencia requerida. • Falta de formación integral para los auditores internos del MEN en las normas ISO 9001 e ISO 14001. 				

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar el procedimiento de auditorías internas incluyendo un registro de verificación de las competencias y el principio de independencia de los auditores tanto en la planificación de las auditorías como previo a la ejecución de las auditorías.	Procedimiento actualizado Responsable: OCI	31 de marzo de 2018.
Formar a los auditores internos en las normas ISO 9001 e ISO 14001 – 2015.	Certificados de Capacitación Responsable: OCI	31 de Marzo de 2018.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2008	Requisito(s): 7.1a
Descripción de la no conformidad: En la planificación de los procesos la organización no determina los requisitos de los productos generados en los procesos.		
Evidencia: En el proceso de Gestión del Conocimiento no se han identificado los requisitos que se deben cumplir para los productos resultantes de los programas a producir en el presente año: Ciclo de Política Pública, Formación Inicial para Facilitadores y Aproximación a la Organización y Funcionamiento del Sistema Educativo en Colombia. En el proceso de Gestión de Cooperación y Gobernanza de Partes Interesadas no se identifican los requisitos a cumplir en cuanto a los recursos que se deben gestionar para la satisfacción de las necesidades identificadas.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en la planificación del SIG el alcance y los criterios del procedimiento PSNC a los procesos que aplique y la definición de requisitos asociados a los productos y servicios del Ministerio de Educación Nacional.	Anexos técnicos de cada servicio misional. Responsable: SDO	31 de enero de 2018.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación del SIG no permite identificar el alcance y aplicación de los criterios del procedimiento PSNC a los procesos misionales y a la definición de requisitos asociados a los productos y servicios del Ministerio de Educación Nacional. • No están claramente definidos los criterios para categorizar los procesos del mapa de procesos (Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación) y por ende la aplicación del PSNC dependiendo el tipo de proceso. • Debilidades en la aplicación de los conceptos asociados a la identificación de requisitos de los productos o servicios del Ministerio de Educación Nacional. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> • Incluir en la planificación del SIG el alcance y los criterios del procedimiento PSNC a los procesos que aplique y la definición de requisitos asociados a los productos y servicios del Ministerio de Educación Nacional. 	Anexos técnicos de cada servicio misional. Responsable: SDO	31 de enero de 2018.
<ul style="list-style-type: none"> • Definir los criterios para categorizar los procesos del mapa de procesos (Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación) y por ende la aplicación del PSNC dependiendo el tipo de proceso. 	Manual SIG actualizado y documento de planificación del SIG. Responsable: SDO	31 de enero de 2018.
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización del procedimiento de PSNC y realización de talleres para fortalecer las competencias en la aplicación de los conceptos asociados a la identificación de requisitos de los productos o servicios del Ministerio de Educación Nacional. 	Procedimiento de PSNC actualizado Listas de asistencia Memorias de talleres Responsable: SDO	31 de marzo de 2018.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2008	<input type="text" value="Requisito(s):"/>
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		<input type="text" value="8.2.3"/>
<p>Descripción de la no conformidad:</p> <p>La organización no aplica métodos apropiados para la medición de los indicadores de los procesos para demostrar la capacidad del logro de los resultados esperados.</p>		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Evidencia:		
En el proceso de Gestión de Cooperación y Gobernanza de Partes Interesadas no se ha definido las fórmulas para la medición y reporte de los indicadores: Eficacia de las alianzas y Recursos de cooperación		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer la fórmula del indicador "Eficacia de las Alianzas de Cooperación que responden a la demanda del MEN" y actualizar la hoja de vida de este indicador en la aplicación SIG.	Hoja de vida del indicador en la aplicación SIG	31 de diciembre 2017.
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una metodología que permita una adecuada definición, seguimiento, análisis y evaluación de los indicadores de gestión. • Indicadores que no miden el cumplimiento de los objetivos de los procesos o que no contribuyen a la toma de decisiones. • Debilidades en las competencias de los colaboradores del MEN responsables de la definición, seguimiento, análisis y evaluación de los indicadores de gestión. • No se realiza verificación de la calidad conceptual del reporte de los indicadores y su respectivo análisis. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Definir la metodología de gestión de indicadores con el fin de establecer los lineamientos para el seguimiento, análisis y evaluación de los procesos que conforman el SIG. Dicha metodología incluirá los lineamientos para la verificación de la calidad conceptual de los reportes de indicadores.	Metodología de gestión de indicadores Responsable: SDO	31 de enero de 2018.
Rediseñar los indicadores de gestión del SIG, replanteando los objetivos de cada uno de los procesos y definiendo indicadores clave para los componentes de eficacia, eficiencia y efectividad con las respectivas variables del formato de hoja de vida del indicador (tipo de indicador, fórmula, periodicidad, unidad de medida, corte, meta, descripción de las variables, responsables, rangos, tendencia).	Aplicación del SIG / Modulo de Indicadores Responsable: SDO con todas las dependencias	31 de enero de 2018.
Realizar el reporte y seguimiento de los indicadores rediseñados de acuerdo con la periodicidad establecida.	Aplicación del SIG / Modulo de Indicadores Responsable: Oficina de Cooperación Internacional	31 de julio de 2018.
Realizar talleres para fortalecer las competencias de definición, medición y seguimiento de objetivos e indicadores.	Listas de asistencias y memorias de las jornadas. Responsable: SDO	30 de junio de 2018.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2008	Requisito(s): 7.2.3
Descripción de la no conformidad:		
La organización no ha implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en lo relacionado con sus quejas.		
Evidencia:		
Las comunicaciones enviadas a los clientes sobre las quejas recibidas: 188803 recibida el 4 de septiembre de 2017, y 96651 del 11 de mayo de 2017. No dan respuesta a lo solicitado por los clientes, en cuanto al estado de las solicitudes y requerimientos presentados, respectivamente.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
N/A		
Descripción de la (s) causas (s)		
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> Falta de puntos de control en el procedimiento de PQRS vigente, asociados a la verificación de la calidad de las respuestas en las áreas responsables, por desactualización de la plantilla del procedimiento, la cual no establecía explícitamente puntos de verificación. Falta de conciencia por parte de los colaboradores responsables en las áreas, en términos de la importancia de dar una respuesta de calidad a los usuarios que radican una PQRS, por que las acciones de apropiación y socialización dirigidas a los colaboradores no han logrado concientizar en el nivel esperado. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar el procedimiento de PQRS Actualizar el procedimiento en la nueva plantilla de procedimiento, la cual incluye puntos de verificación, estableciendo como punto de verificación la revisión de la calidad y eficacia en las respuestas a los clientes, en lo relacionado con las PQRS y los responsables de la ejecución de este punto de verificación.	Procedimiento de PQRS actualizado Responsable: Unidad de Atención al Ciudadano	30 de abril de 2018.
Realizar campaña de socialización del procedimiento de PQRS para su adecuada gestión por parte de las áreas del Ministerio de Educación Nacional.	Registros de la campaña Responsable: Unidad de Atención al Ciudadano	30 de junio 2018.
Realizar talleres de fortalecimiento para la adecuada gestión de las PQRS por parte de las áreas del Ministerio de	Listas de asistencia y memorias de las	30 de junio

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Educación Nacional.	jornadas Responsable: Unidad de Atención al Ciudadano	2018.
Realizar documento de orientación para una adecuada gestión en las respuestas a las PQRSD para entregar a todos los colaboradores del MEN.	Instructivo documentado y distribuido. Responsable: Unidad de Atención al Ciudadano	30 de junio 2018.
Efectuar una auditoria especial al procedimiento de PQRSD en las diferentes dependencias del MEN.	Programa anual de auditoria. Informe de auditoria Responsable: Oficina de Control Interno	31 de julio de 2018.
Reportar las PQRSD que no fueron atendidas a tiempo al Grupo de Control Interno Disciplinario para dar inicio a las investigaciones correspondientes.	Reportes de la UAC al Grupo de Control Interno Disciplinario Responsable: Oficina de Control Interno	31 de julio de 2018.
Iniciar las acciones correspondientes contra los servidores que no dan atención a las PQRSD, de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente y en el procedimiento de PQRSD.	Expedientes del Grupo de Control Interno Disciplinario Responsable: Grupo de Control Interno Disciplinario	31 de julio de 2018.

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (5) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:

(-) menores (X) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : 2017-11-25

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique No aplica

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Gloria Rocío Pereira Oviedo

Firma:

